



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTION DE PROCESOS EN EL AREA DE LACTEOS DE LA EMPRESA NESTLE PERU DISTRITO CERCADO DE LIMA. 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

ANA CRISTEL LAZO MELGAR

ASESORA:

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA – PERU

2017

PAGINA DEL JURADO

.....

PRESIDENTE

.....

SECRETARIO

.....

VOCAL

Dedicatoria

La tesis está dedicado a mis padres, hermanos por su apoyo y aliento para seguir adelante, a la universidad y a los docentes del programa SUBE que nos brindaron conocimientos y nos apoyaron durante estos años.

Ana Cristel

Agradecimiento:

A Dios por acompañarme día a día en mi camino y permitió llegar al final del proyecto. A mis padres que siempre me apoyaron con sus palabras de ánimos y a mis hermano por su apoyo incondicional que me brindaron, a la universidad y docentes del programa SUBE.

Ana Cristel

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo, Ana Cristel Lazo Melgar, DNI: 42789789 estudiante del Programa SUBE de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada "Comunicación organizacional y gestión de procesos en el área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de Lima 2017". Declaro bajo juramento que:

- a. La tesis es de mi autoría
- b. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes de consulta, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- c. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u omisión tanto de los documentos como la información aportada
Por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 12 de junio del 2017

.....

Firma

Ana Cristel Lazo Melgar

DNI: 427897890

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de la universidad " Cesar Vallejo"

Para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación " Comunicación organizacional y gestión de proceso del área de lácteos empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017"

El presente trabajo de investigación está estructurado en siete capítulos. En el capítulo I contiene Introducción, antecedentes nacionales e internacionales, fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, justificación, planteamiento del problema, hipótesis general y específicos, objetivo general y específicos. En el Capítulo II contiene marco metodológico, las variables en estudio, operacionalización de las variables, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, método de análisis utilizado los aspectos éticos. En el capítulo III contiene resultados descriptivos, contrastación de Hipótesis. En el capítulo IV contiene la discusión de resultados. Capítulo V contiene las conclusiones de la investigación. Capítulo VI contiene las recomendaciones. Capítulo VII contiene las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

INDICE	Pag.
CARATULA	i
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
 I. INTRODUCCION	 1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos Previos	5
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	9
1.4 Formulación de Problema	24
1.5 Justificación del Estudio	24
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27
 II. METODO	
2.1 Método de Investigación	30
2.2 Operacionalización de las Variables	33
2.3 Población y Muestra	34
2.4 Técnicas e Instrumentos	35

2.4.1Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	35
2.5Métodos de Análisis de Datos	38
2.6Aspectos Éticos	38
III. RESULTADOS	
3.1 Prueba de Normalidad	40
3.2Análisis Descriptivo	41
3.3Contrastación de hipótesis	43
IV. DISCUSION	48
V. CONCLUSION	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	
Anexo 1: Cuestionario de Comunicación Organizacional	59
Cuestionario de Gestión de Proceso	61
Anexo 2: Validación de expertos	62
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables	63
Anexo 4: Matriz de Consistencia	64
Anexo 5: Base de Datos	65
Anexo 6: análisis Descriptivo de los ítems del cuestionario	66
Anexo 7: Prueba de Normalidad	109
Anexo 8: organigrama Funcional	110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación de datos de opinión de expertos	36
Tabla 2: Confiabilidad de comunicación organizacional	77
Tabla 3: Confiabilidad de gestión de proceso	37
Tabla 4: Distribución de Frecuencias y porcentaje de Comunicación organizacional	41
Tabla 5: Distribución de Frecuencias y Porcentaje de Gestión de Proceso	42
Tabla 6: Correlación de Hipótesis General	43
Tabla 7: Correlación de Hipótesis Específicas 1	45
Tabla 8: Correlación de Hipótesis Específicas 2	46
Tabla 9: Correlación de Hipótesis Específicas 3	47
Tabla 10: Pregunta 1 de Comunicación organizacional	66
Tabla 11: Pregunta 2 de Comunicación organizacional	67
Tabla 12: Pregunta 3 de Comunicación organizacional	68
Tabla 13: Pregunta 4 de Comunicación organizacional	69
Tabla 14: Pregunta 5 de Comunicación organizacional	70
Tabla 15: Pregunta 6 de Comunicación organizacional	71
Tabla 16: Pregunta 7 de Comunicación organizacional	72
Tabla 17: Pregunta 8 de Comunicación organizacional	73
Tabla 18: Pregunta 9 de Comunicación organizacional	74
Tabla 19: Pregunta 10 de Comunicación organizacional	75
Tabla 20: Pregunta 11 de Comunicación organizacional	76
Tabla 21: Pregunta 12 de Comunicación organizacional	77
Tabla 22: Pregunta 13 de Comunicación organizacional	78
Tabla 23: Pregunta 14 de Comunicación organizacional	79
Tabla 24: Pregunta 15 de Comunicación organizacional	80
Tabla 25: Pregunta 16 de Comunicación organizacional	81
Tabla 26: Pregunta 17 de Comunicación organizacional	82
Tabla 27: Pregunta 18 de Comunicación organizacional	83
Tabla 28: Pregunta 19 de Comunicación organizacional	84

INDICE DE FIGURA

Figura 1: Distribución porcentual de categoría comunicación organizacional	41
Figura 2: Distribución porcentual de categoría de gestión de procesos	42
Figura 3: Distribución porcentual de la comunicación organizacional	44
Figura 4: Distribución porcentual según la categoría de gestión de procesos	44
Figura 5: pregunta 1 del instrumento de comunicación organizacional	66
Figura 6: pregunta 2 del instrumento de comunicación organizacional	67
Figura 7: pregunta 3 del instrumento de comunicación organizacional	68
Figura 8: pregunta 4 del instrumento de comunicación organizacional	69
Figura 9: pregunta 5 del instrumento de comunicación organizacional	70
Figura 10: pregunta 6 del instrumento de comunicación organizacional	71
Figura 11: pregunta 7 del instrumento de comunicación organizacional	72
Figura 12: pregunta 8 del instrumento de comunicación organizacional	73
Figura 13: pregunta 9 del instrumento de comunicación organizacional	74
Figura 14: pregunta 10 del instrumento de comunicación organizacional	75
Figura 15: pregunta 11 del instrumento de comunicación organizacional	76
Figura 16: pregunta 12 del instrumento de comunicación organizacional	77
Figura 17: pregunta 13 del instrumento de comunicación organizacional	78
Figura 18: pregunta 14 del instrumento de comunicación organizacional	79
Figura 19: pregunta 15 del instrumento de comunicación organizacional	80
Figura 20: pregunta 16 del instrumento de comunicación organizacional	81
Figura 21: pregunta 17 del instrumento de comunicación organizacional	82
Figura 22: pregunta 18 del instrumento de comunicación organizacional	83
Figura 23: pregunta 19 del instrumento de comunicación organizacional	84

RESUMEN

La presente tesis titulada “comunicación organizacional y gestión de procesos en el área de lácteos de la empresa Nestlé Perú en cercado de Lima, 2017”. Cuyo objetivo general fue identificar la relación entre comunicación organizacional y la gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú. El cual se utilizó como autor principal de Comunicación organizacional a Robbins Stephen y Judge Timothy, como dimensión: motivación, control, información y expresión emocional. y para la gestión de proceso a Juan Bravo Carrasco como dimensión: descripción del proceso, mejora del proceso y rediseño de proceso.

La Tesis se desarrolló mediante el tipo de investigación aplicada, bajo el diseño no experimental con corte transversal, con un enfoque cuantitativa, de nivel de investigación correlacional. La población consta de 68 colaboradores y se tomo una muestra de 54 colaboradores de la planta de Lácteos de la empresa Nestlé Perú. El cuestionario de comunicación organizacional y gestión de procesos fue con la escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se hizo la prueba de confiabilidad en función a la estadística eficiente de alfa de Cronbach.

La Tesis concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la Comunicación Organizacional tiene relación significativa con la gestión de Procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú.

Palabra Clave: Comunicación Organizacional y gestión de Procesos.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Las primeras investigaciones sobre comunicación organizacional se realizaron en 1978 de Comisión McBride informa las nuevas tendencias de la comunicación, donde se indica que es una especialidad para los profesionales en Antioquia. Ha evolucionado en la manera de medir sus actividades, desde mediciones muy artesanales hasta llegar a unos indicadores de impacto. Los indicadores nacen del carácter operativo e instrumental de sus actividades enfocadas a generar noticia de las empresas en los medios masivos de información. Luego llego a los indicadores de gestión.

En el ámbito internacional la comunicación organizacional ha cobrado un gran interés en los últimos años. En Estados Unidos existen asociaciones como la International Association of Business Communicators (IABC). Fue creada en 1970 y reúne a 12000 asociados, aproximadamente en 40 países del mundo. Su objetivo es estimular la comunicación organizacional y lo más destacado en el área.

En la actualidad la Comunicación Organizacional en el Perú será útil porque es limitado el aporte de conocimiento de este tema. Es para facilitar, expandir y consolidar la transmisión de mensajes entre los miembros de la planta de evaporada de la empresa Nestlé. La falta de comunicación de parte del jefe, asesores y supervisores hacia los colaboradores, no participan los cambios o pidan ideas que se realizara.

Las primeras investigaciones sobre Gestión de Procesos se iniciaron con fuerza a partir de la Reingeniería, y culmino con los principios propuestos en la serie de Normas ISO 9000, donde el enfoque por procesos se considera “un camino poderoso para organizar y gestionar las actividades que crean valor.

La gestión por procesos fue evolucionando a través de los años y unido a ello la gestión de calidad adquiere importancia para los empresarios y las

Organizaciones. Es a principios del siglo XX, que empresarios estadounidenses entre los que se destacan Taylor y Ford, introducen conceptos de forma empírica que se relacionan con la incorporación de la gestión a las organizaciones. Así surgen iniciativas destinadas a mejorar los procesos y los resultados de la fabricación de productos en serie.

El modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders -clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento.

En 1987 se convirtió en uno de los ocho principios de la norma ISO 9001 de gestión de la calidad. Cada vez más empresas implantan este sistema para “documentar lo que hacen y hacer lo que documentan” (así se sintetiza a menudo la naturaleza de esta técnica). En España se pueden citar, por ejemplo, los casos de Cepsa y BBVA, y a nivel internacional destaca el gigante de la distribución Amazon, pero cada vez son más las compañías en nuestro país y en el resto del mundo certificadas en normas ISO 9000 o que adoptan una gestión basada en procesos.

En la actualidad, las empresas optan por tercerizar algunas actividades del negocio, el cual les permite concentrarse y dedicarles tiempo a nuevas competencias que den valor a sus empresas. Dice que ocho de cada diez empresas en el Perú tercerizan los servicios. Esto implica que las empresas compitan en brindar un mejor servicio al cliente, mejorando sus procesos, procedimientos y calidad, reduciendo pérdidas y obteniendo calidad a la primera. que influyen en la productividad y rentabilidad de las empresas.

Nestlé Perú es una empresa transnacional, la presencia en el Perú se remonta en 1919 cuando Nestlé & Anglo Swiss Condensed Milk Co. Comienzan a vender productos a través de una oficina de importaciones. En 1940 se funda la Compañía Peruana de Alimentos Lácteos S.A.,

Perulac, luego de culminar negociaciones con el gobierno peruano para la instalación de una fábrica envasadora de leche en Chiclayo y en 1942 comienza a operar la fábrica y produce entonces a penas 11 mil cajas en todo el año, debido al poco interés de los hacendados por impulsar la ganadería. El cual adquirió un fundo para convertirlo en centro de enseñanza de cría de ganado lechero y de producción láctea. se decidió buscar nuevas zonas para desarrollarlas como distrito lechero y Cajamarca fue el lugar elegido. El programa se inició con una producción de 1000 litros diarios.

La fábrica de Chiclayo produjo únicamente Leche Condensada Nestlé desde 1942 hasta 1949. Este año y con la finalidad de fortalecer económicamente a la Empresa, se inicia la diversificación produciendo entonces Milo y Nescafé. Luego iniciaron la producción de leche entera en polvo Nido y productos dietéticos y en 1956 la producción de leche evaporada Ideal.

En 1968 se inaugura Fábrica Lima para producir bajo la marca Maggi y Libby's. en la actualidad el 87% de los productos que vende son producidos localmente. En 1997 Nestlé realizó una importante inversión al comprar D'Onofrio, empresa líder en el mercado de helados en el Perú. Y en el 2000 Fábrica Chiclayo es trasladada a Lima, de esta manera Fábrica D'Onofrio se convierte en Fabrica Lima - D'Onofrio. En este mismo año se da el traslado de la Oficina Central de Nestlé Perú a las nuevas instalaciones en el distrito de Ate.

En la empresa de Nestlé Perú en planta de Lácteos. La deficiencia de Falta de capacitaciones evaluaciones constante y falta de motivación a los colaboradores del área de evaporada y esto perjudica en la producción el cual genera pérdidas durante el proceso, incrementa rework y no se cumple con el tiempo de entrega establecido.

La visión de la empresa es:

Evolucionar de una respetada y confiable compañía de alimentos a una respetada y confiable compañía de alimentos, nutrición, salud y bienestar.

La misión de la empresa es:

Exceder con servicios, productos y marcas, las expectativas de Nutrición, Salud y Bienestar de nuestros clientes y consumidores.

Los Valores de la empresa es:

- Fuerte compromiso con productos y marcas de calidad.
- Respeto de otras culturas y tradiciones.
- Relaciones personales basadas en la confianza y el respeto mutuo.
- Alto nivel de tolerancia frente a las ideas y opiniones de los demás.
- Enfoque más pragmático de los negocios.
- Apertura y curiosidad frente a futuras tendencias tecnológicas dinámicas.
- Orgullo de contribuir a la reputación y los resultados de la Compañía.
- Lealtad a la Compañía e identificación con ella.

1.2. Trabajos previos

Los antecedentes representan investigaciones realizadas con anterioridad a la presentada, útiles pues constituye saberes previos y pilares a la investigación, en la búsqueda de coalición, comparaciones científicas.

1.2.1 Antecedentes

Valarezo, B. 2014 La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el desarrollo Organizacional de la empresa San Miguel Drive, Título de Licenciado de Administración de Empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo general mostrar como la información es un valor infrautilizado en la mayoría de las empresas e instituciones actuales y que debe situarse al mismo nivel que otros

recursos mejor considerados (humanos, tecnológicos, económicos, etc.). Comprobar si esta información, organizada y tratada profesionalmente, mejora la productividad. El tipo de investigación es Descriptiva Correlacional, la población fue de 30 miembros de la Organización, Instrumentos de investigación es utilizado tesis de Grados, Libros, Revistas científicas, Documentos Científicos. En conclusión, dedicar a las empresas una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información. Por esta razón, la información interna juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en su principal patrimonio. La información es el eje “vertebrador” de toda organización que necesite tener un alto nivel de competitividad y desarrollo.

Valora mostrando que tan importante es la información en la organización, contribuye mejorando la productividad y la relación entre colaboradores de la empresa.

Hernández, P. 2012 Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas, Titulo en administración, colegio universitario hotel escuela de los andes venezolanos, Venezuela. Tuvo como objetivo general Evaluar la relación entre la comunicación organizacional presente en el Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas, y el grado de satisfacción laboral de sus empleados.

El tipo de investigación es Descriptiva correlacional, la población será a 26 Trabajadores, por lo que no fue necesario obtener una muestra ya que la cantidad es pequeña, el instrumento realizado es Observación Directa y Encuesta Abierta.

Por ello se concluye que la comunicación entre la gerencia y los empleados del Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de

calidad. Puesto que, el auxiliar administrativo durante su proceso de Pasantías Administrativas; presencié, diagnosticó y comprobó situaciones que interrumpen al trabajador mientras realiza su labor, igualmente afecta su grado de satisfacción laboral. Esto se debe a la existencia de una incorrecta atención y control por parte de la gerencia.

Del mismo modo la tesis valora mostrando el control y la satisfacción laboral de los trabajadores creando un ambiente saludable y un buen clima laboral mediante la comunicación organizacional.

García, L. 2014 Comunicación organizacional en la empresa CR Transporte, San Isidro. Título profesional Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de comunicación organizacional en la empresa CR Transporte, San Isidro – 2014. El tipo de investigación es Descriptiva, diseño de investigación es no experimental, población es de 30 trabajadores de la empresa de transportes de san isidro, el muestreo que se realizó es no probabilístico y por conveniencia, no es aleatoria, Técnica realizada encuesta, instrumento utilizado fue el cuestionario. Tuvo como conclusión de los resultados obtenidos se concluye que el nivel de Motivación de los colaboradores de la empresa CR Transportes, tiene una tendencia al nivel favorable y el nivel de información dentro de la empresa CR Transportes.

Asimismo, la tesis aporta mostrando lo importante que es la motivación para los colaboradores mediante la información y la expresión de emociones dentro de la empresa.

Tisnado J, 2013 “mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”, Título en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Tuvo como objetivo general determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del

docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. El tipo de investigación es Descriptivo, la población será los procesos Administrativos muestreo a tomar es el Personal de la Ugel N°01 el Porvenir técnica las entrevistas.

En conclusión, es la evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente.

La tesis aprecia la estructura de los procesos lo cual nos brinda optimizaciones de tiempo, un buen desarrollo eficiente en las funciones dentro de las labores. Diseño de un Modelo

Montalvo N. 2011 “Propuesta de implementación de Gestión de Procesos, caso de estudio SKS FARMS. Tesis de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Católica del Ecuador. Tuvo como objetivo general proponer la implementación de gestión por procesos en la empresa SKS FARMS; a través de la optimización de sus procesos productivos que permitan determinar los procesos críticos. El tipo de investigación es descriptivo, la población será tomada al personal de la empresa SKS FARMS. Se concluye en optimizar los recursos disponibles y establecer indicadores de gestión para un mejor control de los procesos y aplicar el mejoramiento continuo con datos objetivos y oportunos.

La valoración es la optimización de tiempos durante el proceso realizando mejora continua en los puntos críticos que presenta.

Hernández M. 2014. “Diseño de un Modelo de Gestión de Procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices: caso talleres Faconza”. Tesis en Maestría en Gestión de Empresas, de la universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Tiene como objetivo General demostrar que un buen modelo de gestión de procesos se

puede lograr una mayor captación de clientes, y mejorar la rentabilidad del negocio. El tipo de investigación es Descriptivo, la población que se tomará será el área de servicios industriales, donde muestran los principales aportes y soluciones a los problemas detectados con anterioridad, logrando cumplir con los objetivos planteados para demostrar una mayor eficacia en los procesos de servicios que favorecerán directamente a la gestión de la empresa. En donde concluye que con la aplicación de este nuevo proceso se disminuye el tiempo en 119 minutos equivalente a un 55.11% más de eficacia, con esto se está cumpliendo la hipótesis de este proyecto al mejorar y brindar un mejor servicio, lo que contribuirá a captar más clientes.

1.3. Teorias relacionadas al tema

1.3.1 Definición de comunicación organizacional

Según Guzmán, (2011) define como un sistema, es el único método para intercambiar ideas, conocimientos y sugerencia, y a través de ésta se podrá realizar una selección, evaluación y capacitación de los gerentes, directores y de todos los miembros que laboran en la organización, para que así puedan desempeñar correctamente sus funciones. (p.11)

La comunicación organizacional puede determinar si los acontecimientos y el desempeño de cada uno se ajustan a los planes y propuestas que realiza la organización.

Según Hit, Black y Porter, (2006) define que es el proceso de transferir información, significado y comprensión del emisor al receptor. Y llevar a cabo ese proceso en forma convincente y beneficiosa resulta esencial en absoluto para que un administrador ejerza el liderazgo. La comunicación organizacional es el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en

relaciones dentro de la organización, o externo, la comunicación distingue tres sistemas: los operacionales (se refiere a tareas u operaciones), los reglamentarios (órdenes e instrucciones) y el mantenimiento (relaciones públicas, captación y publicidad). (p. 491)

La comunicación organizacional dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional.

Según Robbins y Judge, (2013) Define que tiene que incluir tanto la transferencia como la comprensión del significado. Antes de que ocurra cualquier comunicación, se necesita un propósito: un mensaje que se transmitirá entre un emisor y un receptor. Para lograr un desempeño eficaz, los grupos necesitan mantener cierta forma de control sobre sus integrantes, estimularlos para que actúen, permitir la expresión emocional y tomar decisiones. (p. 337)

La comunicación en una empresa es importante para comprender el mensaje que transmite entre un emisor y un receptor con el objetivo de tomar decisiones.

1.3.1.1. Característica de comunicación organizacional

Según Robbins y Judge, (2013).

- Retroalimentación. ¿Qué tan rápidamente puede el receptor responder el mensaje?
- Capacidad de complejidad. ¿Puede el método procesar mensajes complejos de forma efectiva?

- Potencial de amplitud. ¿Cuántos mensajes diferentes se pueden transmitir con este método?
- Confidencialidad. ¿Pueden los comunicadores estar razonablemente seguros de que sus mensajes los recibirán solo las personas a que están dirigidos?
- Facilidad de codificación. ¿Pueden los emisores utilizar este canal fácil y rápidamente?
- Facilidad de decodificación. ¿Pueden los receptores decodificar mensajes fácil y rápidamente?
- Limitación en tiempo y espacio. ¿Emisores y receptores necesitan comunicarse al mismo tiempo y en el mismo espacio?
 - a. Costo. ¿Cuánto cuesta utilizar este método?
- Calidez interpersonal. ¿Qué tan bien expresa este método la calidez interpersonal?
- Formalidad. ¿Este método cuenta con la cantidad requerida de formalidad?
- Capacidad de detección. ¿Este método permite buscar o detectar fácilmente el mensaje para obtener información importante?
- Tiempo de consumo. ¿El emisor o el receptor tienen el máximo control sobre el mensaje? (p. 317)

Según Chiavenato, I. (2001). Es necesario tener en cuenta tres elementos:

- ✓ Datos: registro de determinado evento o suceso, cuando un conjunto de datos posee significado (una serie de cifras al formar un número, o un conjunto de letras al formar una palabra), se tiene información.
- ✓ Información: conjunto de datos con determinado significado, es decir, que reduce la incertidumbre respecto de algo o que permite el conocimiento respecto de algo. El concepto de información, tanto desde el punto de vista popular como del científico, implica un proceso de reducción de la incertidumbre.

- ✓ Comunicación: información transmitida a alguien con quien entra a compartirse. Para que exista comunicación es necesario que el destinatario de esta la reciba y la comprenda. La simple transmisión de información, sin recibirla, no es comunicación. (p. 87 – 88)

Según Katz & Kahn, (1995). Define de manera análoga 3 tipos de canales: teniendo en cuenta su naturaleza los canales de la comunicación organizacional puede ser orales, escritos o electrónicos:

- Canales Orales son aquellos por los que circulan mensajes que utilizan código oral. Una ventaja importante del uso de los canales orales es que permiten una rápida retroalimentación. Su principal inconveniente si el mensaje debe pasar por varias personas y/o grupos de personas es el potencial de distorsión. Cada comunicación verbal también implica un mensaje no verbal.

La comunicación oral casi siempre va acompañada de la no verbal, en casos de que las dos sean acordes, actúan reforzándose mutuamente. Sin embargo, cuando los indicativos no verbales son inconsistentes con el mensaje oral, el receptor se confunde y la claridad de este disminuye.

- Canales Escritos, son aquellos por lo que circulan mensajes codificados por medio de palabras o símbolos escritos. El utilizar canales escritos puede ser importante para tener un registro permanente, tangible y verificable; y generalmente obliga a las personas a pensar con mayor cuidado lo que quiere transmitir, estarán probablemente bien pensadas, serán lógicas y claras serán más precisas, pero requerirán más tiempo.

La comunicación Escrito permite unidireccionalidad paralela, por lo que muchas veces no existe rápidamente evidencia de

retroalimentación en relación a que el mensaje se ha recibido y comprendido.

- Canales Electrónicos, son aquellos por lo que circulan mensajes que utilizan código electrónico, por ejemplo, circuitos cerrados de televisión, videoconferencias programas multimedia y todas las tecnologías vinculadas a internet. Las tecnologías vinculadas a internet sin duda son los canales electrónicos que han tenido un mayor crecimiento en las últimas décadas.

La comunicación electrónica es incontrolada, tanto a nivel externo o interno de mensajes sin una clara justificación. Su principal ventaja reside en la capacidad de comunicarse al instante y transmitir mensajes escritos, es decir es rápido, económico, y puede utilizarse el mismo mensaje a muchas personas al mismo tiempo.

1.3.1.2. Importancia de comunicación organizacional

Seguin, Robbins S. y Coulter M. (2013). La importancia de la comunicación efectiva para los gerentes nunca se:

Enfatiza demasiado por una razón específica: todo lo que hace un gerente se relaciona con la comunicación. No algunas cosas, sino ¡todo! Un gerente no puede tomar una decisión si no tiene información. Esa información tiene que comunicarse. Una vez, que se ha tomado una decisión, también se debe comunicar. De otra forma nadie sabría que se tomó dicha decisión. La mejor idea, la sugerencia más creativa, el mejor plan o el plan laboral rediseñado más efectivo, no pueden tomar forma sin la comunicación. (p. 315)

Es muy importante la comunicación organizacional en la empresa, al momento de tomar decisiones, informar sobre los cambios realizados así tenerlos al tanto a los colaboradores.

1.3.1.3. Dimensiones de Comunicación organizacional

a. Control

Según Robbins y Judge, (2013) define que la comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquía de autoridad y reglas formales que se exige acaten los empleados. Cuando estos tienen que comunicar a su jefe inmediato cualquier queja relacionada con el trabajo, cumplir con la descripción de su puesto u obedecer las políticas de la empresa, la comunicación desempeña una función de control. La comunicación informal también rige la conducta. Cuando grupos de trabajo molestan o hostigan a un miembro que produce demasiado (y que origina que el resto del grupo transmita una mala imagen), se están comunicando con él de manera informal y controlando su comportamiento. (p.337)

Controlar la comunicación informal para evitar que ocasionen malos entendidos, mal clima laboral dentro del equipo de trabajo.

b. Motivación

Según Robbins y Judge, (2013) son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo, con la finalidad de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. (p.202)

La motivación es parte del esfuerzo para alcanzar los objetivos planteados con la finalidad de mostrar interés del colaborador dentro del trabajo.

c. Expresion emocional

Según Robbins y Judge, (2013) define la comunicación como un medio para la expresión emocional de los sentimientos, así como para satisfacer las necesidades sociales. Para mucha gente, su grupo de trabajo es la principal fuente de interacción social. La comunicación tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones como sentimientos de satisfacción. (p. 337)

La expresión emocional es un medio de sentimientos que expresan sus satisfacciones en su equipo de trabajo.

d. Informacion

Según Robbins y Judge, (2013) define la comunicación en facilitar la toma de decisiones, proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, gracias a la transmisión de datos requeridos para identificar y evaluar las alternativas. (p.337)

La información facilita en la toma de decisiones al transmitir al equipo de trabajo para que identifique y evalúa los cambios realizados.

1.3.1.4. Cultura Organizacional

Según Bravo, (2012) Define como un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de los demás. Al parecer existe 7 características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización.

- Innovación y toma de riesgo: grado en que se estimula a los colaboradores a que sean innovadores y corran riesgos.
- Atención a los detalles: grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles.
- Orientación a los resultados: grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- Orientación a la gente: grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.
 - Orientación a los equipos: grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.
 - Dinamismo: grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fácil de complacer.
 - Estabilidad: grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status y no en el crecimiento.

1.3.2. Definición de Gestión de Procesos

Según Bravo, (2012) Define es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. (p. 21)

La gestión de procesos con base en la visión sistemática apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ello: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgo y

un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología. (p.22)

La gestión de procesos aumenta el valor agregado durante los procesos. Y mejora la productividad optimizando tiempos

Según Agudelo, (2012) define es garantizar un resultado a través de los objetivos que en términos de calidad se define: calidad intrínseca (Q uso adecuado de acuerdo con el propósito del producto), costos (C adecuado para el cliente con referencia al mercado), atención (A de las personas que entregan el producto o realizan el servicio), disposición (D de las personas para la ejecución) y seguridad (S del producto durante el uso, con miras a proteger la vida de las personas. (p.23)

La gestión por procesos o gerencia del día a día se realiza mediante el giro permanente del ciclo PHVA: Planear, Hacer; Verificar y Actuar, también denominado Circuito de Deming. Que es la concepción gerencial básica para dinamizar la gerencia del día a día: relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe aplicar disciplinadamente. (p.24)

La gestión de procesos permite entre otros:

- Eliminar las causas fundamentales de los problemas.
- Garantizar que los procesos de la empresa sean gestionadas donde se ejecutan.
- Eliminar el trabajo innecesario, es decir, el que no genera beneficios para el cliente final el que no agrega valor y por tanto, el comprador o usuario no está dispuesto a pagar por él.
- Mantener los niveles alcanzados y mejorar.
- Posibilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro y en el mercado de la empresa. La gerencia no debe hacer las cosas, debe crear las condiciones propicias de direccionamiento y actitud de trabajo en equipo para que los demás hagan las cosas.

- En general la gestión de procesos permite alcanzar los planteamientos determinados por la propuesta de la organización por procesos.

La gestión de procesos es una forma de enfocar el trabajo donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades mediante la identificación, descripción y mejora continua de los procesos. Toda actividad que se lleva a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal hay que gestionarlo.

Según Pérez, (2012) la gestión de procesos no es un modelo ni una forma de referencia sino un cuerpo de conocimiento con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona, igualmente esta entre las practica más avanzadas de gestión empresarial. (p.44)

La gestión de procesos es un cuerpo de conocimientos con principios que permiten hacer realidad la gestión empresarial en el área de trabajo.

1.3.2.1 Características de Gestión de Procesos

Según, Amozarrain, (1999). La forma de gestionar toda la organización basada en sus procesos, entendiéndose estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para obtener un resultado y una salida que satisface la necesidad del cliente.

Según, Pérez, J. (2012) Producto con características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido. (p. 52 -53)

- a. El input (entrada principal), es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (presente a la cadena de valor). La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.

- b. La secuencia de actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un insumo e información sobre que procesar y como calidad y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo
- c. Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el insumo diario con el registro de facturas recibidas importe, vencimiento, etc.

La salida de un producto que va destinado a un usuario o cliente; el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente. El producto del proceso (salida) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario. Se considera 2 tipos de output:

- Producto Tangible que posteriormente será sometido a control de calidad.
 - Finalista de eficacia (resultados) o sus sinónimos valor, satisfacción.
- d. Sistema de control conocido con indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto del proceso y del nivel de satisfacción del usuario.

Según, Bravo J. (2012). Tipos de Procesos

a. Proceso Estratégico

Son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera:

- La forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción entre otros componentes.
- La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados.
- La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
- La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones entre otros temas relacionados.(p.30)

b. Proceso del Negocio

Atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes.

- Satisfacer el pedido de un cliente, desde realizar el contacto inicial hasta entregar el producto, incluyendo compras de insumos, producción y cobranza.
- Diseño de producto, búsqueda de ideas, preparación de los modelos, prototipos, matrices para la producción.

c. Proceso de Apoyo

Son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. También se les llama Procesos Secundarios. En empresas pequeñas es fácil identificar hasta unos 20 procesos de apoyo,

1.3.2.2. Importancia de Gestión de Procesos

Según José P. (2010) La base de la gestión por proceso son el mejoramiento de la calidad que tiene como fin mejorar sus operaciones y

ser los mejores en el mercado competitivo, mismos que garantizan un nivel óptimo de satisfacción al cliente, reducción de costos mediante la determinación de actividades innecesarias, eficiencia, productividad y reducción de los plazos de entrega del bien o servicio.

Se podría concluir que la importancia de la gestión por proceso radica en la satisfacción del cliente mediante la entrega de un bien o servicio de calidad en un tiempo óptimo.

Las ventajas que se obtiene cuando una organización administra por proceso son:

- Aumenta el rendimiento de la organización para competir, mejorando el desempeño de los recursos.
- Brinda los medios adecuados para realizar, en forma práctica cambios relevantes en actividades muy engorrosas.
- Tiene una visión sistemática de las actividades de la organización.

1.3.2.3. Dimensiones de gestión de proceso

a. Descripción de los procesos

Según, Bravo, (2012) Es tener procesos documentados, actualizados y consistentes que capitalicen el conocimiento de la organización. Algunas características de la descripción de procesos son: (p. 45-46)

- Un proceso bien descrito puede ser comunicado y enseñado, reforzando las posibilidades de la capacitación y de la inducción.
- Es una oportunidad de reforzar la comunicación y la participación, ya que la descripción de procesos requiere del aporte de todos.
- Se logra mejor control con el conocimiento de cómo se hacen las cosas, se refuerza el trabajo de la auditoria de procedimientos.
- Se incrementa la posibilidad de estandarización y normalización, con la descripción es posible comparar con otros procesos.
- También queda en evidencias cuales son los procesos más rentables, aquellos donde hay que poner énfasis.

b. Mejora de los Procesos

Según Bravo, (2012) la idea es perfeccionar lo que se está haciendo. En muchas organizaciones esta es una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación. Mejorar los procesos incluye practicar Benchmarking, es decir, comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar. Aunque, en estricto rigor, el Benchmarking está a medio camino entre mejorar y rediseñar, porque los cambios que proponen a veces son tan grandes que pueden transformar totalmente un proceso. (p. 46)

La mejora de procesos exige la descripción previa de los procesos, por lo tanto, es una línea de trabajo que se complementa con la anterior (describir los procesos).

Algunas características de la mejora de procesos.

- Se busca perfeccionar los detalles del proceso existente, para mejorar en aspectos bien estudiados de costo, eficiencia, resultados, tiempo, calidad de atención, etc.
- Desde el comienzo del proyecto se discuten nuevas actividades, tareas y procedimientos relacionados con el proceso.
- Se tiende a crear equipos de trabajo con las mismas personas que realizan o dirigen un proceso.
- Se forman grupos permanentes que vigilen los procesos y hacen mejora continua, con círculos o comités de calidad dirigidos desde un departamento de gestión de calidad.

c. Rediseño de los Procesos

Según Bravo, (2012) es identificar los procesos, las variables críticas y valores idealizados que interesan a los clientes. Inventar propuestas

consistentes, con responsabilidad social y en armonía con el propósito de la organización. Se realiza rediseño de proceso para obtener un beneficio mayor, con la probable consecuencia de que el cambio en el proceso también sea grande. (p. 47)

Hacemos rediseño porque queremos mejorar en mucho los resultados de variables críticas: el tiempo de espera, el costo, el tiempo del ciclo, la imagen. Entonces el rediseño permite obtener un gran avance que requiere un gran cambio.

Algunas características del rediseño de procesos son:

- Se busca elevar en gran medida la satisfacción del cliente, lo cual obliga a repensar el proceso y aplicar técnicas de idealización que normalmente conducen a cambios mayores en el proceso.
- Existe una orientación hacia el exterior del proceso, deleitar al cliente, elevar el nivel de competitividad o lograr armonía con el propósito de la organización.
- Al inicio del proyecto conviene describir someramente lo que existe para no sesgar la nueva propuesta con la realidad actual.
 - Satisfacción del cliente: cumplir con la necesidad del consumidor desde realizar el contacto inicial hasta entregar el producto, incluyendo compras de insumos producción y cobranza.

1.3.2.4. Productividad

Según, García (2012). Es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados. (p.9)

Según López. (2013). define que la productividad es un índice de capacidad que al ser operado tiene un costo, y que genera riqueza a velocidad, dentro del ciclo natural de creatividad, producción, distribución, consumo del mercado; indica rapidez o velocidad de

transformación de la energía para producir o crear objetos materiales, e intangibles como servicios. (p.16-17)

Según Gutiérrez (2014). Define que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (p. 20)

1.3.2.4.1. Importancia de la Productividad

Según Villota (2010). La productividad considera que también se cuenta con que el indicador más importante en la mejora de productividad es la asociación y decreciente que puede hallarse entre insumo producto, tan igual como una calidad constante o en aumento. Es importante porque permite comparaciones que son de valiosa información para la gerencia y jefaturas de dirección hacia la toma de decisiones.

1.4. Formulacion del problema

1.4.1. General

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos dentro de la planta de Lácteos en la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017?

1.4.2. Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la descripción de procesos en el área de Lácteos la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017?

- b) ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la mejora del proceso en el área de Lácteos en la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y el rediseño de los procesos en el área de Lácteos en la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Teórica

Según Bernal C. (2010). el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica (es decir, los principios que la soportan), su proceso de implantación o sus resultados. Cuando en una investigación se busca mostrar las soluciones de un modelo, está haciéndose una justificación teórica. (p. 106)

Esta investigación está basada de teoría, antecedentes internacionales y nacionales enriquecerá el conocimiento teórico sobre la utilidad de aplicar la comunicación organizacional y gestión de procesos a fin de que la empresa pueda lograr sus objetivos trazados.

1.5.2. Práctica

Según Bernal C. (2010). Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. (p. 106).

El presente proyecto de investigación permitirá obtener diversos beneficios y nos permitió conocer la tendencia a nivel favorable ello nos lleva a considerar que debemos de aplicar estrategias de comunicación organizacional, que permitirá la correcta toma de decisiones y efectividad en la información que logrará obtener resultados deseados por la empresa. El cual permitirá ser más competitivos y enfrentar los proyectos de manera eficiente para cumplir las expectativas de sus clientes. Para que puedan garantizar a la organización una ventaja competitiva frente a la competencia.

1.5.3. Metodologico

Según Bernal C. (2010). En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. (p. 107).

El presente proyecto de investigación será muy útil para las empresas que buscan mejorar sus procesos al contar con herramientas en gestión de procesos y mejorar la productividad así también herramientas en comunicación organizacional y mejorar la eficiencia. El diseño de investigación desarrollado fue no experimental, donde se utilizó instrumentos para recolectar y analizar los datos de campo relativos a ambas variables tanto para gestión de procesos como para comunicación organizacional.

1.5.4. Social

Según Carrasco, (2016). Señala que la justificación social se da cuando los resultados de la investigación significan una mejora social. La investigación se justifica debido a la presente puede ser de utilidad para próximos estudios o para realizar mejoras en la empresa debido a que el

impacto sería directamente hacia los colaboradores y mejoras de procesos en las áreas. (p.120)

Los resultados serán de interés tanto para la empresa como para otras empresas del sector, a través de esta investigación beneficiara directamente. En lo social, la comunicación organizacional busca mejorar la efectividad en la información, y la gestión de procesos busca mejorar la productividad y la calidad de vida laboral.

1.5.5. Economica

Según Carrasco, (2016). La justificación económica representa mejoras de índole económica para la población al ejecutarse una investigación. (p.120)

La mejora en la gestión de procesos evitara las pérdidas de tiempo, re trabajos y la transparencia de los procesos que fortalecen el buen desempeño de la plata de lácteos, bajo rendimiento del personal y servicios no conformes en los procesos establecidos, reduciendo los costos de producción, costos

Operativos otorgando mayor rentabilidad.

1.6. Hipotesis

1.6.1. Hipótesis general

La comunicación organizacional se relaciona con La gestión de procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La comunicación organizacional se relaciona con la descripción de los procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.
- b) La comunicación organizacional se relaciona con la mejora del proceso de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.
- c) La comunicación organizacional se relaciona con el rediseño del proceso de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos del área Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la descripción de los procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la mejora de los procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.
- c) Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el rediseño de los procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

II. METODO

2.1. Metodo hipotetico deductivo

Según, Bernal C. 2010. Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (p.60).}

2.1.1. Diseño de investigacion

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, porque no habrá variación de las variables, y se trabaja en base a hechos que ya ocurrieron.

Según Hernández, 2014. El diseño no experimental define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Según Hernández, 2014. Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

2.1.2. Tipo de investigacion

Según Valderrama S. (2002). La investigación aplicada busca mejorar la situación actual de individuos o grupos de personas, y para ello tiene que intervenir. En esta investigación se encuentra la producción de servicios, así como la elaboración de productos. Estas intervenciones deben ser de calidad, es por eso que son analizados

en sus fases de proceso, resultado e impacto de dicha investigación. (p.165)

El tipo de investigación es Aplicada, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas con la finalidad de generar bienestar a la sociedad.

2.1.3. Nivel de investigacion

Según Bernal C. 2014. Es de nivel descriptiva, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo. Esta investigación se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis. (p.113)

Según Bernal C. 2010. la investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que uno sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlacion examina asociaciones, pero no relaciones causales donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio de otro. (p.114)

2.1.4. Enfoque cuantitativa

Según Bernal, (2010). Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de

forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 60)

Representa un conjunto de procesos. De forma secuencial y probatoria, el orden es riguroso, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos.

2.2. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	la comunicación tiene que incluir tanto la transferencia como la comprension del significado. Se daria cuando un pensamiento o una idea se transmitierande modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor.(Robbins y Judge, 2013,p. 336).	la comunicación organiozacional se evalua teniendo en cuenta el control, motivaciun, expresion emocional, informacion tomando en cuenta sus características.	Control	Politica de la Empresa	1,2,3,4,5, 6	encuesta
				desempeño		
				funciones		
			Motivacion	Intensidad	7,8,9,10, 11	
				Direccion		
				Persistencia		
			Expresion Emocional	Expresion de sentimientos	12,13,14	
				Satisfaccion Social		
			Informacion	Transmision de Datos	15,16,17, 18,19	
				toma de decisiones		
GESTION DE PROCESO	Es un Enfoque Metodologico de forma sistematica de identificar el inicio y fin del proceso.optimizar el valor agregado durante el proceso de transformacion de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio.(Bravo,2012, p. 21)	la gestion de procesos es una forma de enfocar la relevancia estrategica de los procesos y considera el costo y tiempo basado en el proceso durate la tranformacion. se mejora dia a dia mediante la descripcion de los procesos, mejorar los procesos ty rediseñar los procesos. Donde se brindan sus características.	Describir los Procesos	Procesos documentados	1,2,3,4,5, 6,7,8	
				Capacitacion		
				Induccion		
				Procedimientos		
			Mejorar los Procesos	Participacion	9,10,11, 12,13,14, 15	
				Benchmarking		
				Equipos de Trabajo		
				Mejora Continua		
			rediseño de Procesos	Mejora de Resultados	16,17,18, 19,20,21, 22,23	
				Optimizar tiempo		
Nivel de Competitividad						
Satisfaccion del cliente						

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Segun Hernández R. (2014). Una vez definido cuál será la unidad de análisis es decir la poblacion, se procede a delimitar la muestra que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174).

La población consta de 68 colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú.

2.3.2. Muestra

Según Hernández, (2014). Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población.

Muestra, subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta (p.173).

$$n = \frac{n * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada es 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.5)

d = precisión es 6%.

$$n = \frac{68 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2 (68-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \Rightarrow n = 54 \text{ Colaboradores}$$

Este estudio tendrá como muestra a 54 colaboradores tomados de la población.

2.4. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Instrumento de Recolección de Datos

Según Hernández, 2014. La recolección de datos, implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico (p.198).

Para obtener la información requerida para el desarrollo de esta investigación se utiliza técnicas de Encuesta e instrumentos como el cuestionario de Likert el cual consta de 5 niveles de respuestas:

Ítems	Respuesta
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

La escala de Tipo Likert es un método bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado.

2.4.2. Validez y confiabilidad

2.4.2.1. Validez

Según Hernández, 2014. Respecto a la validez, nos indica que se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.(p.200).

La validación fue hecha con la opinión de expertos, el instrumento fue puesto a consideración, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron, que el instrumento presenta una validez significativa, encontrando pertinencia y claridad dado que responde al objetivo de la investigación.

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
01	Temático	Teresa Gonzales Moncada	Aplicable
02	Temático	Martha Ames Coca	Aplicable
03	Temático	Benito Larroche Cueto	Aplicable

Tabla N° 1: Validación de Datos de opinión de Expertos

2.4.2.2. Confiabilidad

Según Hernández, 2014. En cuanto a la confiabilidad, afirma que es un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (p. 200).

La confiabilidad es un grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla N° 2:

- Confiabilidad de Comunicación Organizacional

Estadísticas de Confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,789	,811	19
Fuente: propia		

Interpretación: el resultado de la prueba de confiabilidad, usando el estadígrafo denominado índice de confiabilidad de Cronbach que el instrumento usado en la presente tesis tiene un valor de 0,789 lo que indica que el instrumento tiene moderado confiabilidad.

Tabla N°3:

- Confiabilidad de Gestión de Procesos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,951	,955	23
Fuente: propia		

Interpretación: los resultados de la prueba de confiabilidad, usando el estadígrafo denominado índice de confiabilidad de Cronbach, indica que el instrumento usado en la presente tesis tiene un valor de 0,951 lo que indica que el instrumento tiene alta confiabilidad.

2.5. Método de análisis de datos

El presente trabajo utilizara el análisis de datos cuantitativos.

Según, Bernal C. (2010) Se fundamenta en la medición de las características

De los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual Pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 60)

2.6. Aspectos Éticos

En el presente proyecto las personas que integran la organización La gestión del capital humano es una de las más delicadas. Constituyen la vía más importante de información al entorno próximo de la organización acerca de la Gestión Ética y Socialmente Responsable que se viene desarrollando. Aún sin proponérselo, transmiten a proveedores, clientes y a sus relaciones en general, tanto internas como externas, la confianza que proporciona el saberse integrado en una estructura que se gestiona éticamente y de la cual forma parte en la gestión de su puesto de trabajo. La organización tratará siempre a las personas que la integran con dignidad, respeto, honestidad, diálogo, transparencia, sensibilidad, buscando la igualdad de trato, oportunidades, fomentando la conciliación de la vida laboral y personal, así como la máxima compatibilidad entre los objetivos de la organización y los de desarrollo individual y profesional de cada individuo.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de Normalidad

3.1.1 Normalidad hipótesis general

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMUNICACION ORGANIZACIONA L	GESTION DE PROCESO
N		54	54
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,63	2,04
	Desviación estándar	,875	,823
Máximas diferencias	Absoluta	,394	,231
extremas	Positivo	,394	,211
	Negativo	-,236	-,231
Estadístico de prueba		,394	,231
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretacion: En los resultados obtenidos, el nivel de ignificancia p es menor a 0,05, por lo tanto no es Normal, en ese caso se sara Sperman.

3.2. Análisis Descriptivo

3.2.1 descripción de los resultados de la variable 1: Comunicación Organizacional

Tabla N°4: Distribución de Frecuencias y porcentajes según Categoría de Comunicación Organizacional

CATEGORIA PARA COMUNICACION ORGANIZACIONAL

Categoría de comunicación organizacional	Frecuencia	Porcentaje (%)
MALO	34	63,0%
REGULAR	6	11,1%
BUENO	14	25,9%
Total	54	100,0%

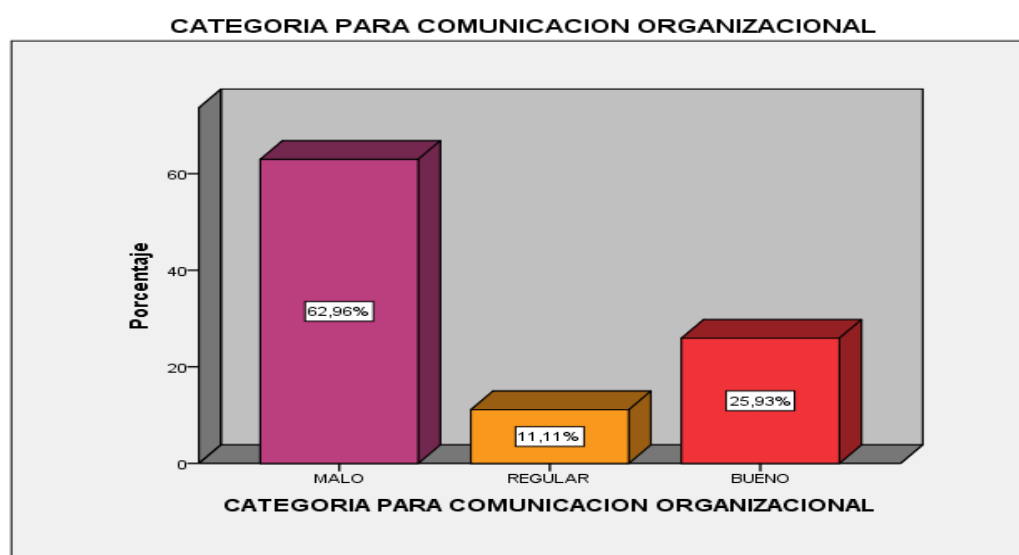


Figura 1: Distribución Porcentual según categoría de la comunicación Organizacional.

Interpretación:

De la tabla 3 y Figura 1: se observa que el 62,96% de la comunicación Organizacional es malo, el 11,11% indica que es regular y el 25,93% considera que es bueno. De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de comunicación organizacional de los colaboradores del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de lima tiene una tendencia de nivel Malo.

Tabla N° 5: Distribución de Frecuencias y Porcentaje según Categoría de Gestión de Proceso

CATEGORIA PARA GESTION DE PROCESO

Categoría de Gestión de Procesos	Frecuencia	Porcentaje (%)
PROCESO DE APOYO	23	42,6%
PROCESO DE NEGOCIO	21	38,9%
PROCESO ESTRATEGICO	10	18,5%
Total	54	100,0%

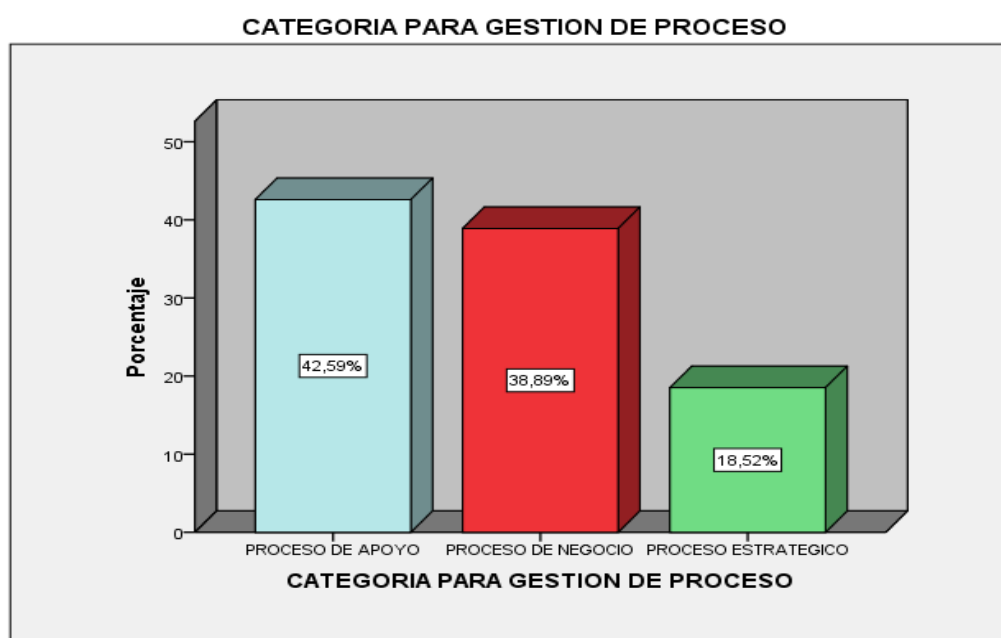


Figura 2: Distribución Porcentual según Categoría de Gestión de Proceso

Interpretacion:

De la tabla 4 y figura 2: se observa que el 42,59% de la Gestión de Proceso es proceso de Apoyo, el 38,89% indica que es proceso de negocio y el 18,52% considera que es proceso estratégico.

De los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de comunicación organizacional de los colaboradores del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de lima tiene una tendencia de nivel Malo.

3.3. Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general:

La comunicación organizacional se relaciona significativamente con La gestión de procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Hipótesis nula:

La comunicación organizacional no tiene relación significativa con la Gestión de Procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Tabla N° 6: descripción de los resultados de correlación de comunicación organizacional y Gestión de procesos

Correlaciones

			CATEGORIA	
			PARA	CATEGORIA
			COMUNICACION	PARA GESTION
			ORGANIZACIONAL	DE PROCESO
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA	Coeficiente de correlación	1,000	,727*
	COMUNICACION	Sig. (bilateral)	.	,001
	ORGANIZACIONAL	N	54	54
	CATEGORIA PARA	Coeficiente de correlación	,727*	1,000
	GESTION DE PROCESO	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	54	54

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El resultado de 0,727 indica que, si existe relación positiva entre las dos variables, por lo tanto, el nivel de correlación es alta y siendo el nivel significativo bilateral $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la hipótesis General, se concluye que la comunicación organizacional tiene relación significativa con la Gestión de Proceso del área de Lácteos de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

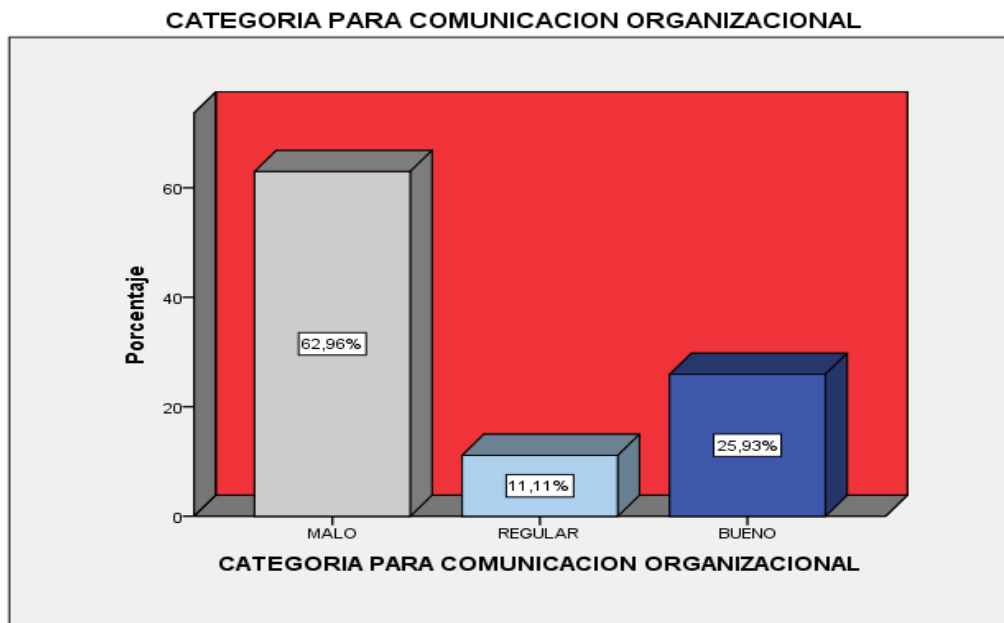


Figura 3: Distribución Porcentual según la categoría de Comunicación Organizacional.

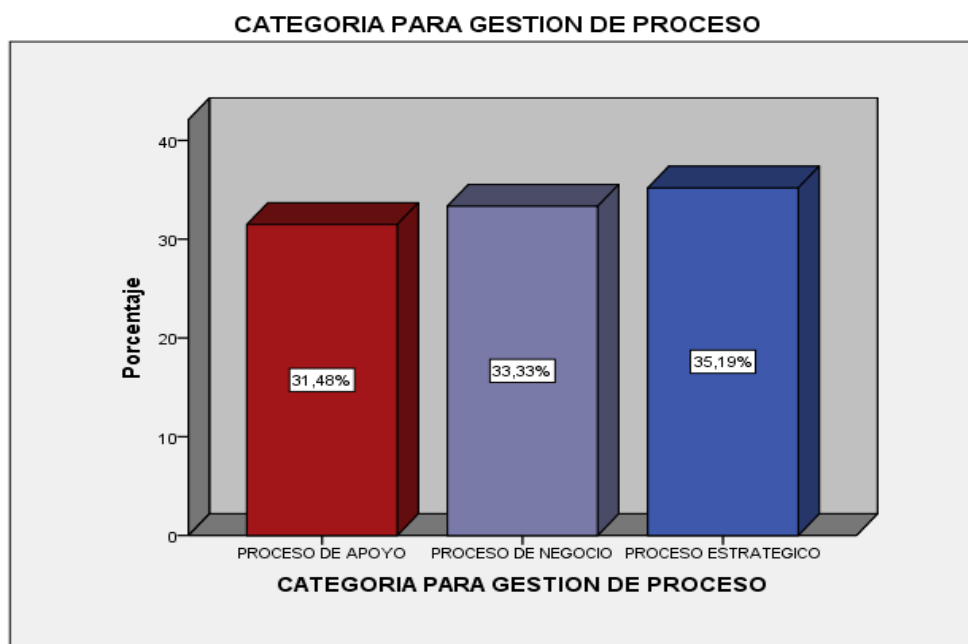


Figura 4: Distribución Porcentual según la Categoría de Gestión de Proceso

Hipótesis Específica 1

La comunicación organizacional se relaciona moderadamente con la descripción de los procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Hipótesis Nula

La comunicación organizacional no tiene relación moderadamente con la descripción de los procesos de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Tabla N° 7: descripción de resultados de Correlación de comunicación organizacional y la dimensión 1 Descripción de los procesos, de gestión de procesos.

Correlaciones

			CATEGORIA PARA COMUNICACION ORGANIZACIONAL	CATEGORIA PARA DESCRIPCION DE LOS PROCESOS
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA COMUNICACION ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,815*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	54	54
	CATEGORIA PARA DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	Coefficiente de correlación	,815*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	54	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El resultado de 0,815 indica que existe relación positiva, además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel significativa bilateral $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica 2; se concluye que la comunicación organizacional tiene relación significativa con la dimensión de descripción de los procesos de gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Hipótesis Específica 2

La comunicación organizacional se relaciona moderadamente con la mejora del proceso de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Hipótesis Nula:

La comunicación organizacional no tiene relación moderadamente con la mejora del proceso de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Tabla N° 8: descripción de resultados de comunicación organizacional con la dimensión 2: Mejorar los procesos de gestión de procesos.

Correlaciones

			CATEGORIA PARA COMUNICACION ORGANIZACIONAL	CATEGORIA PARA MEJORAR LOS PROCESOS
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA	Coeficiente de correlación	1,000	,894 [*]
	COMUNICACION	Sig. (bilateral)	.	,003
	ORGANIZACIONAL	N	54	54
	CATEGORIA PARA MEJORAR LOS	Coeficiente de correlación	,894 [*]	1,000
	PROCESOS	Sig. (bilateral)	,003	.
		N	54	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El resultado de 0,894 indica que existe relación positiva, por lo tanto, se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que la comunicación organizacional tiene relación significativa con la dimensión 2 mejorar los procesos de gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de lima 2017.

Hipótesis Específica 3

La comunicación organizacional se relaciona moderadamente con el rediseño del proceso de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Hipótesis Nula

La comunicación organizacional se relaciona moderadamente con el rediseño del proceso de los colaboradores del área de Lácteos de la empresa de Nestlé Perú cercado de lima 2017.

Tabla N° 9: descripción de resultados de comunicación organizacional con la dimensión 3: Rediseño de los procesos de gestión de procesos.

Correlaciones

			CATEGORIA PARA COMUNICACION ORGANIZACIONAL	CATEGORIA PARA REDISEÑO DE LOS PROCESOS
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA COMUNICACION ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	54	54
	CATEGORIA PARA REDISEÑO DE LOS PROCESOS	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	54	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El resultado de 0,738 indica que existe relación positiva, por lo tanto, se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que la comunicación organizacional tiene relación significativa con la dimensión 3 Rediseño de los procesos de gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de lima 2017.

IV. DISCUSSION

Según Valarezo, B. (2014). en su estudio titulado "La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el desarrollo Organizacional de la empresa San Miguel Drive, llego a la conclusión de dedicar a las empresas una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de **información**. Por esta razón, la **información** interna juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en su principal patrimonio. La **información** es el eje "vertebrador" de toda organización que necesite tener un alto nivel de competitividad y desarrollo, mientras que en los resultados de la investigación (Figura 15,16,17,18,19) al respecto de la información se evidenciaron las debilidades significativas por lo tanto las opiniones expresadas hacia el jefe, la toma de decisiones es el resultado de la gestión de procesos. Esto a veces genera buena comunicación entre los jefes y los colaboradores. Según Robbins y Judge, (2013) define la comunicación en facilitar la toma de decisiones, proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, gracias a la transmisión de datos requeridos para identificar y evaluar las alternativas. (p.337)

Según Hernández, P. (2012). En su estudio titulado "Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas", llego a la conclusión la comunicación entre la gerencia y los empleados del Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de calidad. Puesto que, el auxiliar administrativo durante su proceso de Pasantías Administrativas; presencié, diagnosticó y comprobó situaciones que interrumpen al trabajador mientras realiza su labor, igualmente afecta su grado de **satisfacción** laboral. Esto se debe a la existencia de una incorrecta atención y **control** por parte de la gerencia. Así también en los resultados de la investigación (figura 1,2,3,4,5,6,14) al respecto de la Satisfacción y Control se evidencian la carencia significativa por lo tanto los supervisores no están capacitados para liderar funciones a los colaboradores y del uso de redes sociales por parte de la empresa está limitado, entre los mismos colaboradores no emiten confianza y no brindan

conocimientos al personal nuevo. Según Robbins y Judge, (2013) define que la comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen jerarquía de autoridad y reglas formales que se exige acaten los empleados. Cuando estos tienen que comunicar a su jefe inmediato cualquier queja relacionada con el trabajo, cumplir con la descripción de su puesto u obedecer las políticas de la empresa, la comunicación desempeña una función de control. La comunicación informal también rige la conducta. Cuando grupos de trabajo molestan o hostigan a un miembro que produce demasiado (y que origina que el resto del grupo transmita una mala imagen), se están comunicando con él de manera informal y controlando su comportamiento. (p.337)

Según García, L. (2014). en su estudio titulado "Comunicación organizacional en la empresa CR Transporte, San Isidro", llegó a la conclusión el nivel de **Motivación** de los colaboradores de la empresa CR Transportes, tiene una tendencia al nivel favorable y el nivel de información dentro de la empresa CR Transportes. mostrando lo importante que es la motivación para los colaboradores mediante la información y la **expresión de emociones** dentro de la empresa, en consideración los resultados de la investigación (figura 8,9,10,11,12,13) con respecto de la motivación y la expresión de emociones se evidencia la carencia significativa el colaborador no es incentivado por el jefe y no brinda confianza hacia los colaboradores por lo tanto el colaborador no es motivado y no realizan esfuerzo en las actividades del área. Según Robbins y Judge, (2013) define la comunicación como un medio para la expresión emocional de los sentimientos, así como para satisfacer las necesidades sociales. Para mucha gente, su grupo de trabajo es la principal fuente de interacción social. La comunicación tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones como sentimientos de satisfacción. (p. 337)

Según Tisnado J, 2013, en su estudio titulado, "mejoramiento en los procesos administrativos de la ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013", llegó a la conclusión de evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una

estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y **pérdida de tiempo**, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de **satisfacción** del docente, Mientras que en los resultados de la investigación (18,22,23) al respecto de la organización se evidencian las debilidades significativas en optimización de tiempo y satisfacción por lo tanto a veces se cumple la programación y el cumplimiento de metas, y a veces se cumple con los requerimientos más demandados. Según (Bravo, 2012, p. 47) es identificar los procesos, las variables críticas y valores idealizados que interesan a los clientes. Inventar propuestas consistentes, con responsabilidad social y en armonía con el propósito de la organización. Se realiza rediseño de proceso para obtener un beneficio mayor, con la probable consecuencia de que el cambio en el proceso también sea grande.

Según Montalvo N. 2011, en su estudio titulado “Propuesta de implementación de Gestión de Procesos, caso de estudio SKS FARMS. Llego a la conclusión en optimizar los recursos disponibles y establecer indicadores de gestión para un mejor control de los procesos y aplicar **mejora continua** con datos objetivos y oportunos. Así también que en los resultados de la investigación (figura 15), al respecto de la organización se evidencian las debilidades significativas en mejora continua por lo tanto se propone acciones por parte de los colaboradores para mejorar los procesos sin postergación de tiempos. Según (Bravo, 2012, p. 46) la idea es perfeccionar lo que se está haciendo. En muchas organizaciones esta es una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación. Mejorar los procesos incluye practicar Benchmarking, es decir, comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar. Aunque, en estricto rigor, el Benchmarking está a medio camino entre mejorar y rediseñar, porque los cambios que proponen a veces son tan grandes que pueden transformar totalmente un proceso.

Según Hernández M. 2014. En su estudio titulado “Diseño de un Modelo de Gestión de Procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices: caso talleres Faconza”, llego a la conclusión que con la aplicación de este nuevo proceso se disminuye el tiempo en 119 minutos

equivalente a un 55.11% más de eficacia, con esto se está cumpliendo la hipótesis de este proyecto al **mejorar resultados** y brindar un mejor servicio, lo que contribuirá a captar más clientes, en consideración que en los resultados de la investigación de la investigación (figura 16,17) al respecto de mejor resultados se evidencian las debilidades significativas por lo tanto se realiza seguimientos al mantenimiento preventivo a las máquinas y equipos para mejorar el resultado así reducir paradas en el proceso, también en los cambios realizados por proyectos. Según (Bravo, 2012, p. 47) es identificar los procesos, las variables críticas y valores idealizados que interesan a los clientes. Inventar propuestas consistentes, con responsabilidad social y en armonía con el propósito de la organización. Se realiza rediseño de proceso para obtener un beneficio mayor, con la probable consecuencia de que el cambio en el proceso también sea grande.

V. CONCLUSION

Se concluye que:

Determinar la relación significativa $r=0,727$ entre las dos variables comunicación organizacional y gestión de procesos el 62,95% resulta Mala Comunicación organizacional y 42,59% es proceso de Apoyo de gestión de procesos, y el 25,93% califica buena comunicación organizacional y 18,59% es proceso estratégico de gestión de proceso del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Determinar la relación significativa $r=0,815$ además se encuentra en el nivel de correlación alta, la comunicación organizacional tiene relación significativa con la descripción de los procesos de gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú Cercado de Lima 2017.

Determinar la relación significativa $r=0,894$ indica, por lo tanto, se encuentra en el nivel de correlación alta. la comunicación organizacional tiene relación con mejorar los procesos de gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de lima 2017.

Determinar la relación significativa $r=0,738$ indica, por lo tanto, se encuentra en el nivel de correlación alta, la comunicación organizacional tiene relación con el Rediseño de los procesos de gestión de procesos del área de lácteos de la empresa Nestlé Perú cercado de lima 2017.

VI. RECOMENDACIÓN

Se recomienda al área Lacteos:

Mejorar las funciones de cada línea, programar capacitaciones consecutivas y ejecutar inducción a los colaboradores nuevo, al inicio de semana (lunes de 7:00 – 9:00 am.) tener en cuenta cuando pára la producción. Para reducir la descripción de procesos ya que se relaciona directamente con la producción. Con el fin que los colaboradores cumplan con los procedimientos, para lograr las metas trazadas por el área sin perjudicar la gestión de procesos. (ver tabla 1- 8)

Implementar el Benchmarking con el fin de mejorar los procesos mediante un equipo multidisciplinario de trabajo establecido, mejorando la comunicación y empoderamiento a todos los colaboradores del área de lácteos. Con el objetivo de obtener colaboradores competitivos. (ver Tabla 9 – 15).

Mejorar la comunicación organizacional mediante una buena relación entre el jefe, supervisores y colaboradores el cual evitaría malos entendidos, perdida de tiempo y materiales. Para generar en los colaboradores un sentido de pertenencia y colaboración que permita mantener informados correctamente a todos los trabajadores. (ver tabla 12-14).

Implementar un planeamiento preventivo para las diferentes líneas mediante un registro el cual servirá para realizar seguimientos, para mejorar el rediseño de los procesos. reduciendo las paradas de maquinas, paros no planificados, perdida de Horas Hombre. (ver tabla 16 – 23)

VII. Referencias bibliograficas

Hernández Sampieri, Roberto (2014) "Metodología de la Investigación". Edición McGraw -HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mexico.

Valderrama Mendoza, Santiago (2002) "Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica". Editorial San Marcos E.I.R.L. Perú

Bernal Torres. Cesar (2010) "Metodología de la Investigación". Tercera Edición Pearson Educación. Colombia

Bravo Carrasco, Juan (2012) "Gestión de Procesos" Editorial Evolución S.A. Santiago de Chile.

Robbins Stephen P. y Judge Timothy A. (2013) "Comportamiento Organizacional" decimoquinta Edición, Pearson México.

Michael A. Hitt, J. Sterwart Black y Lyman W. Porter (2006) "Administration". Novena edición Pearson educación México

Guzmán Paz Vanessa (2012) "Comunicación Organizacional" primera edición, México.

Arbaiza Fermini Lydia (2011) "Comportamiento organizacional, bases y fundamentos". Cengage Learning. Primera edición. Buenos Aires-Argentina.

Chiavenato, I. (2014) Introducción a la teoría general de la Administración. México McGraw-Hill. Octava Edición.

Perez Fernandez de Velazco Jose (2010) “Gestion de Procesos”, editorial Esic segunda Edicion – Madrid.

Lopez Herrera Jorge (2013) “Productividad”, Primera Edicion – Estados Unidos.

Gutierrez Pulido, Humberto (2014) “Calidad Productividad” Editorial Mc Graw-Hill, cuarta Edicion – Mexico.

Amazorrain, M. (1999) “Gestion de Procesos”, Editorial Mondragon corporación cooperativa, edición 2000 – España.

Agudelo Tobon Luis Fernando (2012) “Evolucion de la Gestion de Proceso”, Editorial Icontec edición 1 – Colombia.

https://es.slideshare.net/mitchell_edones/proyecto-de-tesis-diseo-de-modelo-de-gestion-para-la-produccion-de-fresa-en-huaura.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO	OBRERO	EMPLEADO	SEXO	M	F
CONDICIÓN	ESTABLE	CONTRATADO	TIEMPO DE SERVICIOS		

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño del colaborador del área de lácteos, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL			Escala de Valoración				
DIMENSIÓN 1		POLITICA DE LA EMPRESA	1	2	3	4	5
CONTROL	1	Existe normas que regulan las comunicaciones en el área.					
	2	El uso de redes sociales por parte de La empresa está limitado según las políticas de la empresa.					
	3	Lo correos corporativos son auditados periódicamente para las evidencias de la gestión de procesos.					
		FUNCIONES					
	4	Al liderar funciones, el supervisor de planta comunica y lidera por igual con un colaborador estable y contratado					
		DESEMPEÑO					
	5	Cuando los colaboradores cometen algunas fallas causados por uno mismo comunica sin temor sobre lo que sucedió al jefe o supervisor.					
	6	Los colaboradores estables brindan sus conocimientos libremente al personal nuevo y emite confianza en el área de trabajo.					

DIMENSIÓN 2:		PERSISTENCIA	Escala de Valoración				
MOTIVACION	7	Cuando el colaborador encara algún problema que presenta en el área de trabajo recibe feedback por el jefe.					
	8	Cuando el colaborador realiza mejoras en la línea para optimizar la productividad es incentivado por el jefe.					
	9	Los colaboradores motivados permanecen con el esfuerzo en sus actividades, lo suficiente para alcanzar los objetivos.					
		INTENSIDAD					
	10	Si los procesos generados en el área se debilitan la motivación de las jefaturas se mantiene.					
		DIRECCION					
	11	Los procesos son dirigidos por personal competente quienes comunican sin discriminación logros y limitaciones.					
DIMENSIÓN 3		EXPRESION DE SENTIMIENTO	Escala de Valoración				
EXPRESION EMOCIONAL	12	El jefe les brinda confianza y comunica a los colaboradores sobre los cambios que se realizara en planta.					
	13	La comunicación entre los colaboradores y el jefe es fluida y permanente					
		SATISFACCION SOCIAL					
	14	Existe compatibilidad y empatía entre los colaboradores estables y colaboradores contratados en el puesto de trabajo.					
DIMENSIÓN 4		TRANSMISION DE DATOS	Escala de Valoración				
INFORMACION	15	Las sugerencias y opiniones expresadas a su jefe de planta son escuchadas y tomadas en cuenta.					
	16	Se oculta información entre compañeros del mismo nivel del área de trabajo.					
	17	Los colaboradores estables y contratados reciben capacitaciones constantes y se encuentran al nivel competitivo.					
		TOMA DE DECISIONES					
	18	La toma de decisiones es el resultado de la buena comunicación entre jefes y colaboradores.					
	19	La gestión por procesos genera resultados ideales pues la toma de decisiones consensuada entre colaboradores y jefes es operativa.					

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE

GESTION DE PROCESOS

DATOS INFORMATIVOS:

CARGO: SEXO

CONDICIÓN: TIEMPO DE SERVICIOS

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño del colaborador del área de lácteos, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE 2: GESTION DE PROCESOS			Escala de Valoración				
DIMENSIÓN 1		PROCESOS DOCUMENTADOS	1	2	3	4	5
DESCRIPCION DE LOS PROCESOS	1	Los colaboradores conocen los flujos para los procesos administrativos de la producción.					
	2	La comunicación es eficiente, por ello los procesos se ejecutan en los tiempos que estima el área.					
		CAPACITACION	1	2	3	4	5
	3	Se comunica oportunamente los requerimientos a usar en el área para la celeridad de los procesos.					
	4	Los procesos se realizan en los tiempos pertinentes, pues la gerencia gestiona capacitaciones en función a la demanda del área.					
	5	Durante las capacitaciones se provee a los colaboradores de planes de mejora continua para la efectividad de los procesos.					
		INDUCCION	1	2	3	4	5
	6	La inducción al personal se ejecuta en el campo de acción para garantizar familiaridad y conocimiento del proceso.					
		PROCEDIMIENTOS	1	2	3	4	5
	7	La gerencia audita los procedimientos oportunamente para la fiabilidad y seguridad de lo actuado, luego comunica oportunamente los resultados.					
	8	Los procedimientos que se generan por necesidad del área. Están inscritos en el manual o protocolo que la gerencia emite.					
DIMENSION 2		PARTICIPACION	Escala de Valoración				

MEJORA LOS PROCESOS	9	Los colaboradores estables y contratados se les toman en cuenta en las mejoras de proceso de la planta.					
	10	Los procesos contratados externamente son controlados, a fin de asegurar su eficiencia y eficacia.					
	11	El jefe, asesores, supervisores. Ante la debilidad de los procesos participan activamente en su mejora.					
		BENCHMARKING					
	12	El benchmarking es una fortaleza en el área, el cual permite mejorar los procesos en el área.					
		EQUIPOS DE TRABAJO					
	13	Los equipos de trabajo son una fortaleza en el área por ello los procesos se mejoran sin postergación.					
	14	Se toma en cuenta a los trabajadores contratados a los equipos de trabajo para mejorar los procesos.					
		MEJORA CONTINUA					
	15	Se propone acciones por parte de los colaboradores para mejorar los procesos las que se ejercitan sin postergación de tiempos.					
DIMENSIÓN 3	MEJORA DE RESULTADOS		Escala de Valoración				
REDISEÑO DE LOS PROCESOS**	16	Se realiza seguimiento al mantenimiento preventivo a las máquinas y equipos para mejorar en resultados de reducir paradas en el proceso.					
	17	Se obtiene mejoras de resultados en los cambios realizados por proyectos que se presenta en el rediseño del proceso.					
		OPTIMIZAR TIEMPO					
	18	El cumplimiento de metas obedece a una programación y cuando los tiempos establecidos se reducen, el área es reconocida.					
		NIVEL DE COMPETITIVIDAD					
	19	El jefe y el staff de la planta realiza capacitaciones para que los colaboradores se encuentren competentes en el rediseño de proceso.					
	20	Cuando se evalúan el rediseño de procesos propuestos se selecciona con eficiencia y objetividad al de mayor operatividad.					
	21	Rediseñar procesos de mejora es competencia de la jefatura, por ella la idoneidad de sus procesos.					
		SATISFACCION DEL CLIENTE					
	22	Se recogen los aportes de los clientes internos y externos para la mejora de los diseños de los procesos.					
	23	Los requerimientos más demandados en el área se sistematizan por prioridad para su atención oportuna.					

ANEXO 2: VALIDACION DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr / Mg. GONZALEZ MONCADA, TERESA
- 1.2 Cargo e institución donde labora: SLIBE
- 1.3 Especialidad del validador: METODOLOGA
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: QUESTIONARIO
- 1.5 Título de la investigación: COMUNICACION ORGANIZACIONAL
- 1.6 Autor del instrumento: ANA CRISTEL LAZO VELGAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.				✓	
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
9.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Comunicación Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de Procesos

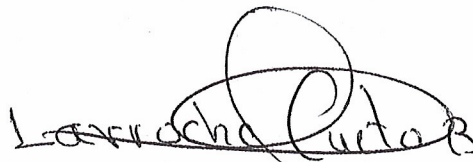
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10618780 Teléfono N° 987657971

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr / Mg. Ana Coca Marthe
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.3 Especialidad del validador: Metodología
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
 1.5 Título de la investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE PROCESOS
 1.6 Autor del instrumento: ANA CRISTEL LAZO VELGAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.				✓	
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
9.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Comunicación Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de Procesos

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

La Oroya, 17 de Abril del 2017.



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 25685879 Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr/Mg. LARROCHE CUETO BENITO
- 1.2 Cargo e institución donde labora: SUBE
- 1.3 Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
- 1.5 Título de la investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE PROCESO
- 1.6 Autor del instrumento: AND CRISTEL LAZO RIVERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.				/	
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	
9.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Comunicación Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de Procesos

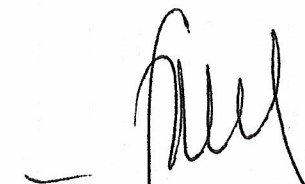
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 25728455 Teléfono N° _____

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	la comunicación tiene que incluir tanto la transferencia como la comprension del significado. Se daria cuando un pensamiento o una idea se transmitierande modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor.(Robbins y Judge, 2013,p. 336).	la comunicación organiozacional se evalua teniendo en cuenta el control, motivaciun, expresion emocional, informacion tomando en cuenta sus características.	Control	Politica de la Empresa	1,2,3,4,5, 6	encuesta
				desempeño		
				funciones		
			Motivacion	Intensidad	7,8,9,10, 11	
				Direccion		
				Persistencia		
			Expresion Emocional	Expresion de sentimientos	12,13,14	
				Satisfaccion Social		
			Informacion	Transmision de Datos	15,16,17, 18,19	
				toma de decisiones		
GESTION DE PROCESO	Es un Enfoque Metodologico de forma sistematica de identificar el inicio y fin del proceso.optimizar el valor agregado durante el proceso de transformacion de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio.(Bravo,2012, p. 21)	la gestion de procesos es una forma de enfocar la relevancia estrategica de los procesos y considera el costo y tiempo basado en el proceso durate la tranformacion. se mejora dia a dia mediante la descripcion de los procesos, mejorar los procesos ty rediseñar los procesos. Donde se brindan sus características.	Describir los Procesos	Procesos documentados	1,2,3,4,5, 6,7,8	
				Capacitacion		
				Induccion		
				Procedimientos		
			Mejorar los Procesos	Participacion	9,10,11, 12,13,14, 15	
				Benchmarking		
				Equipos de Trabajo		
				Mejora Continua		
			rediseño de Procesos	Mejora de Resultados	16,17,18, 19,20,21, 22,23	
				Optimizar tiempo		
Nivel de Competitividad						
Satisfaccion del cliente						

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE	NIVEL DE MEDICION	
· ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos dentro de la planta de evaporada en la empresa Nestlé Perú en el año 2016?	· Identificar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión de procesos del área evaporada de la empresa Nestlé Perú.	La comunicación organizacional se relaciona significativamente con La gestión de procesos de los colaboradores del área de evaporada de la empresa Nestlé Perú.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Control	Politica de la Empresa	1)Nunca	1) Malo (58-63) 2) Regular (64 - 69) 3) Bueno (70-75)		
ESPECIFICAS	ESPECIFICAS	ESPECIFICAS			Motivacion	Desempeño			2)Casi nunca
						Funciones			3) A veces
				Intensidad		4) Casi siempre			
				Expresion Emocional	Direccion	5) Siempre			
					Persistencia				
					Expresion de sentimientos				
				Satisfaccion social					
Informacion	Transmision de Datos								
	Toma de decisiones								
· ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la descripción de proceso en del área de lacteos en la empresa Nestlé Perú en el año 2016?	· Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la descripción de proceso del área de lacteos de la empresa Nestlé Perú.	La comunicación organizacional se relaciona moderadamente con la descripción de proceso del área de lacteos de la empresa de Nestlé Perú.	GESTION DE PROCESOS	Describir los Procesos	Procesos documentados	1)Nunca 2)Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre	1) Proceso de Apoyo (64-68) 2) Proceso de Negocio (69-73) 3) Proceso Estrategico (74-78)	Ordinal	
· ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la mejora de proceso en el área de lacteos en la empresa Nestlé Perú en el año 2016?	· Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la mejora de proceso del área de lacteos de la empresa Nestlé Perú.	La comunicación organizacional se relaciona moderadamente con la mejora de proceso del área de lacteos de la empresa de Nestlé Perú.			Mejorar los Procesos				Capacitacion
									Induccion
									Procedimientos
				Participacion					
				Rediseño de Procesos	Benchmarking				
					Equipos de Trabajo				
					Mejora Continua				
Mejora de Resultados									
Optimizar tiempo									
Nivel de Competitividad									
Satisfaccion del cliente									

ANEXO 5: BASE DE DATOS

V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18	V1P19	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	V2P23	SUMA V1	SUMA V2	CATEGORIA V1	CATEGORIA V2	SUMA V2D1	SUMA V2D2	SUMA V2D3	CATEGORIA V1D1	CATEGORIA V1D2	CATEGORIA V1D3			
5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	2	2	2	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	70	71	3	3	32	18	21	3	1	1
3	3	3	3	5	5	3	1	3	4	3	2	2	3	3	5	3	3	3	5	1	5	4	3	5	2	5	2	4	3	4	1	2	2	3	5	2	3	2	2	4	2	60	76	1	1	34	19	23	3	1	2			
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	74	66	3	1	27	19	20	2	1	1				
4	5	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	67	67	2	2	28	19	20	2	1	1				
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	2	4	5	3	5	4	3	2	3	4	5	1	4	2	4	3	2	3	71	71	3	2	31	18	22	3	1	2				
5	1	1	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	1	3	4	2	5	2	73	75	3	3	30	22	23	2	2	2	
2	5	3	3	4	3	1	2	4	3	5	2	2	3	2	3	4	4	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	60	72	1	1	27	21	24	2	2	2		
3	5	3	5	3	2	3	3	5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	3	1	4	3	3	4	1	4	5	4	2	4	5	2	2	3	70	70	3	2	28	20	22	2	2	2		
4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	3	3	5	4	1	4	3	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	73	69	3	2	28	19	22	2	1	2		
4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	74	70	3	3	29	19	22	2	1	2			
5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	1	3	5	4	3	4	2	4	3	5	3	5	4	2	3	4	3	2	5	2	4	5	2	3	4	3	4	73	68	3	3	29	20	19	2	2	1	
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	1	3	4	2	1	5	5	5	3	5	3	4	5	5	2	3	3	2	4	2	5	5	5	62	67	1	3	26	19	22	1	1	2	
4	2	2	2	4	3	4	2	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	2	4	4	4	64	72	2	2	31	20	21	3	2	1		
3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	5	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	5	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	60	72	1	2	28	19	25	2	1	3		
5	2	5	3	4	5	4	2	3	4	4	4	3	1	4	2	2	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	2	4	3	5	4	1	4	5	4	2	4	2	3	5	3	65	71	2	3	29	21	21	2	2	1		
5	3	4	3	5	5	3	4	5	3	5	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	70	67	3	1	24	19	24	1	1	2			
3	4	1	4	4	5	4	3	5	3	2	1	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	3	1	4	3	5	2	60	74	1	3	30	20	24	2	2	2		
3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	5	3	2	2	2	5	3	2	4	5	3	4	2	4	2	3	3	66	75	2	2	29	20	26	2	2	3		
1	2	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	71	69	3	2	26	20	23	1	2	2				
4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	70	67	3	1	25	20	22	1	2	2			
4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	2	3	3	4	5	1	5	4	5	2	5	2	4	4	3	3	4	1	2	4	3	1	2	4	3	2	3	73	71	3	2	29	22	20	2	2	1			
3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	2	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	68	68	2	3	26	20	22	1	2	2			
2	5	3	3	3	3	3	2	4	3	5	4	3	2	1	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	59	65	1	2	24	20	21	1	2	1			
5	1	1	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	2	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	75	69	3	3	29	19	21	2	1	1			
4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4	3	4	4	70	72	3	3	29	20	23	2	2	2		
3	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	61	70	1	2	25	21	24	1	2	2			
4	3	2	2	5	3	1	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	5	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	2	3	4	2	3	59	66	1	2	23	22	21	1	2	1		
3	3	3	5	3	4	2	4	5	1	3	3	2	5	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	61	68	1	3	24	22	22	1	2	2	
4	3	1	4	2	3	4	5	4	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	5	2	4	3	4	4	62	66	1	2	23	20	23	1	2	2		
3	3	2	2	3	4	3	4	5	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	5	59	72	1	2	26	23	23	1	3	2		
3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	60	73	1	3	28	21	24	2	2	2			
4	4	2	5	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	63	71	1	1	25	22	24	1	2	2	
4	3	4	4	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	5	5	3	4	59	74	1	3	27	23	24	2	3	2			
3	3	3	2	2	2	4	5	1	1	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	60	70	1	1	23	22	25	1	2	3			
3	2	2	1	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	59	72	1	1	25	22	25	1	2	3			
1	4	1	5	3	4	3	3	5	3	2	2	3	4	2	3	4	5	2	2	3	4	5	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	3	59	73	1	3	28	20	25	2	2	3			
2	3	2	4	2	5	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	5	4	3	3																																			

ANEXO 6: ANALISIS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO

Tabla 10: pregunta 1 del instrumento de comunicación organizacional

existe normas que regulan las comunicaciones en el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,1	7,4	7,4
	casi nunca	9	16,1	16,7	24,1
	a veces	16	28,6	29,6	53,7
	casi siempre	17	30,4	31,5	85,2
	Siempre	8	14,3	14,8	100,0
	Total	54	96,4	100,0	

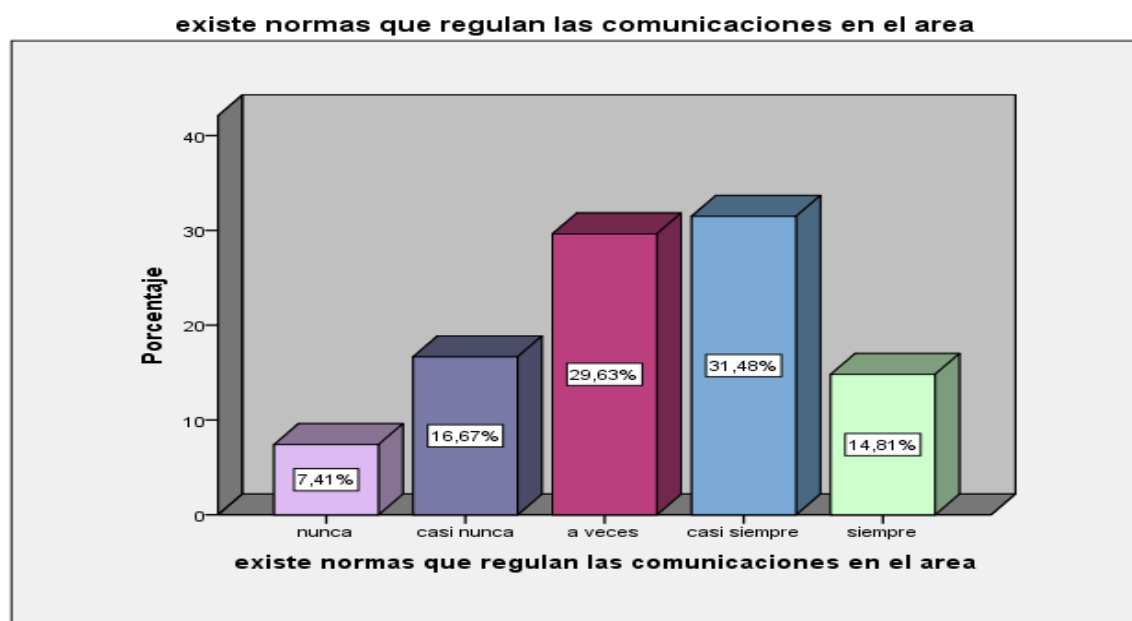


Figura 5: porcentaje de respuesta de ítem 1

Interpretación:

El resultado de la tabla 10 y figura 5, se observa que el 7.41% de los encuestados se ubica en Nunca, el 16,67% Casi Nunca, el 29,63% A Veces, el 31,48% Casi Siempre y el 14,81% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera Casi siempre Existe Normas que regulan las comunicaciones en el área.

Tabla 11: Pregunta 2 del instrumento de comunicación organizacional

el uso de redes sociales por parte de la empresa está limitado según las políticas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	7,1	7,4	7,4
	casi nunca	7	12,5	13,0	20,4
	a veces	18	32,1	33,3	53,7
	casi siempre	9	16,1	16,7	70,4
	siempre	16	28,6	29,6	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

el uso de redes sociales por parte de la empresa esta limitado segun las politicas de la empresa

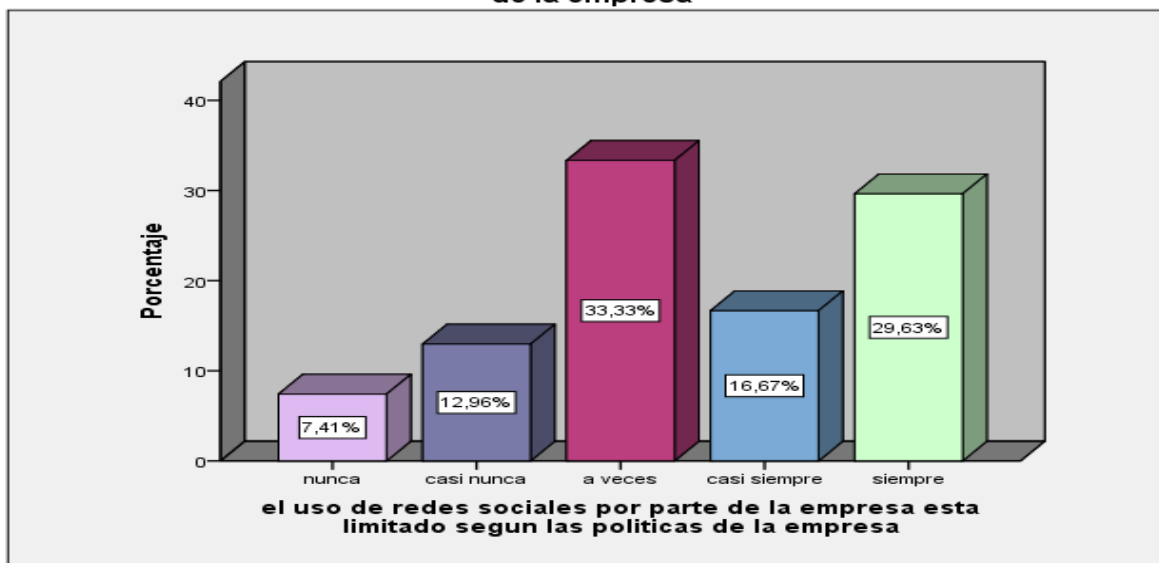


Figura 6: porcentaje de respuesta de Ítem 2

Interpretación:

El resultado de la tabla 11 y figura 6, se observa que el 7.41% de los encuestados se ubica en Nunca, el 12,96% Casi Nunca, el 33,33% A Veces, el 16,67% Casi Siempre y el 29,63% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A Veces el uso de redes sociales por parte de la empresa esta ilimitado según las políticas de la empresa.

Tabla 12: pregunta 3 del instrumento de comunicación organizacional

los correos corporativos son auditados periódicamente para las evidencias de la gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,5	13,0	13,0
	casi nunca	11	19,6	20,4	33,3
	a veces	17	30,4	31,5	64,8
	casi siempre	14	25,0	25,9	90,7
	Siempre	5	8,9	9,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

los correos corporativos son auditados periodicamente para las evidencias de la gestion de procesos

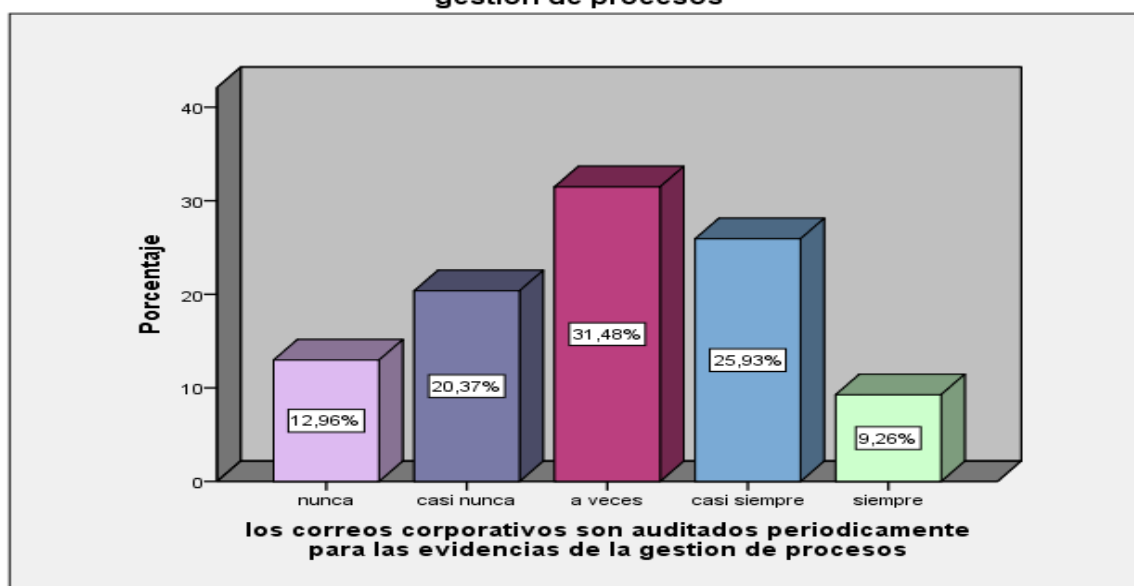


Figura 7: porcentaje de respuesta ítem 3

Interpretación:

El resultado de la tabla 12 y figura 7, se observa que el 12,96% de los encuestados se ubica en Nunca, el 20,37% Casi Nunca, el 31,466% A Veces, el 25,93% Casi Siempre y el 9,26% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A Veces los correos corporativos son auditados periódicamente para las evidencias de la gestión de procesos.

Tabla 13: pregunta 4 del instrumento de comunicación organizacional

al liderar funciones, el supervisor de planta comunica y lidera por igual con un colaborador estable y contratado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,6	3,7	3,7
	casi nunca	7	12,5	13,0	16,7
	a veces	21	37,5	38,9	55,6
	casi siempre	16	28,6	29,6	85,2
	siempre	8	14,3	14,8	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

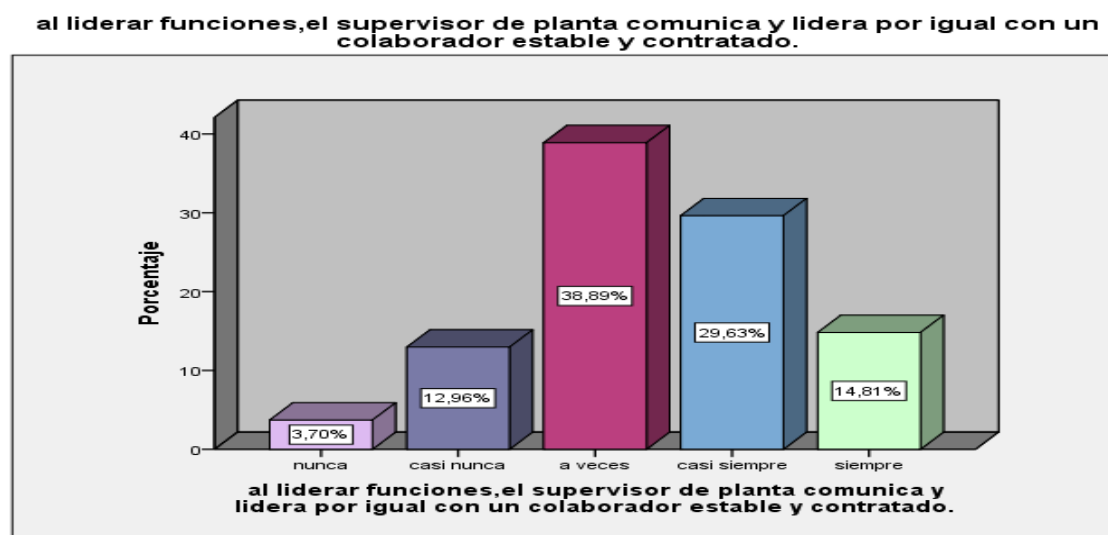


Figura 8: porcentaje del ítem 4

Interpretación:

El resultado de la tabla 13 y figura 8, se observa que el 3,70% de los encuestados se ubica en Nunca, el 12,96% Casi Nunca, el 38,89% A Veces, el 29,63% Casi Siempre y el 14,81% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A Veces al liderar funciones, el supervisor de planta comunica y lidera por igual con un colaborador estable y contratado.

Tabla 14: pregunta 5 del instrumento de comunicación organizacional

cuando los colaboradores cometen algunas fallas causados por uno mismo comunica sin temor sobre lo que sucedió al jefe o supervisor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	8	14,3	14,8	16,7
	a veces	12	21,4	22,2	38,9
	casi siempre	20	35,7	37,0	75,9
	siempre	13	23,2	24,1	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

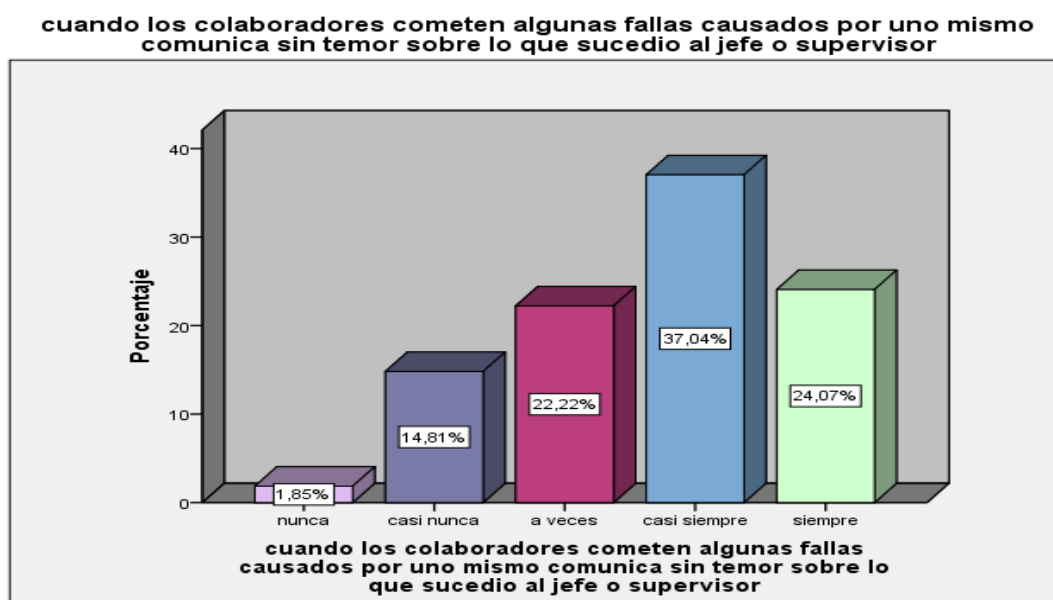


Figura 9: porcentaje del ítem 5

interpretación:

El resultado de la tabla 14 y figura 9, se observa que el 1,85% de los encuestados se ubica en Nunca, el 14,81% Casi Nunca, el 22,22% A Veces, el 37,04% Casi Siempre y el 24,07% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre cuando los colaboradores cometen algunas fallas causados por uno mismo comunica sin temor sobre lo que sucedió al jefe o supervisor.

Tabla 15: pregunta 6 del instrumento de comunicación organizacional

los colaboradores estables brindan sus conocimientos libremente al personal nuevo y emite confianza en el área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	6	10,7	11,1	11,1
	a veces	19	33,9	35,2	46,3
	casi siempre	17	30,4	31,5	77,8
	siempre	12	21,4	22,2	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

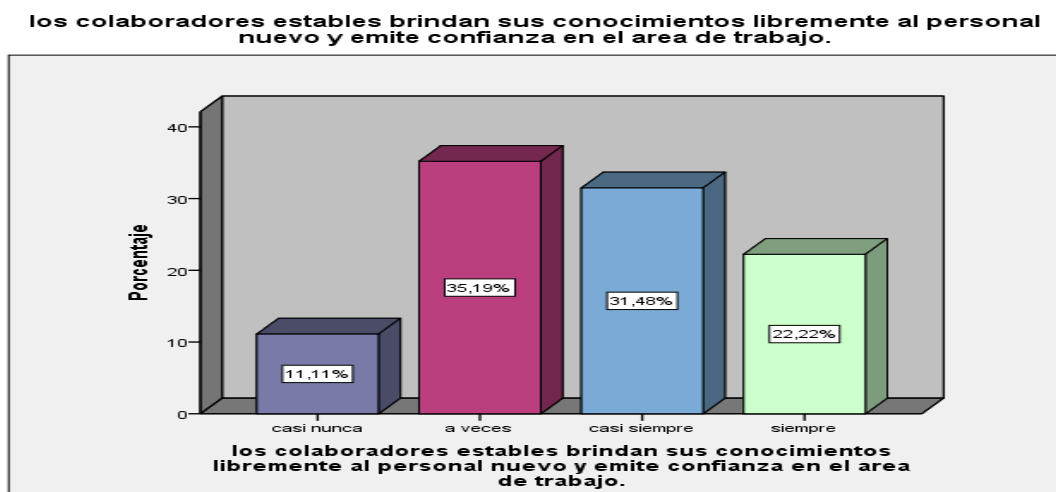


Figura 10: porcentaje del ítem 6

Interpretación:

El resultado de la tabla 15 y figura 10, se observa que el se ubica el 11,11% Casi Nunca, el 35,19% A Veces, el 31,48% Casi Siempre y el 22,22% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces los colaboradores estables brindan sus conocimientos libremente al personal nuevo y emite confianza en el área de trabajo.

Tabla 16: pregunta 7 del instrumento de comunicación organizacional

cuando el colaborador encara algún problema que presenta en el área de trabajo recibe feedback por el jefe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	7,1	7,4	7,4
	casi nunca	8	14,3	14,8	22,2
	a veces	26	46,4	48,1	70,4
	casi siempre	15	26,8	27,8	98,1
	siempre	1	1,8	1,9	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

**cuando el colaborador encara algun problema que presenta en el area de trabajo
recibe feedback por el jefe**

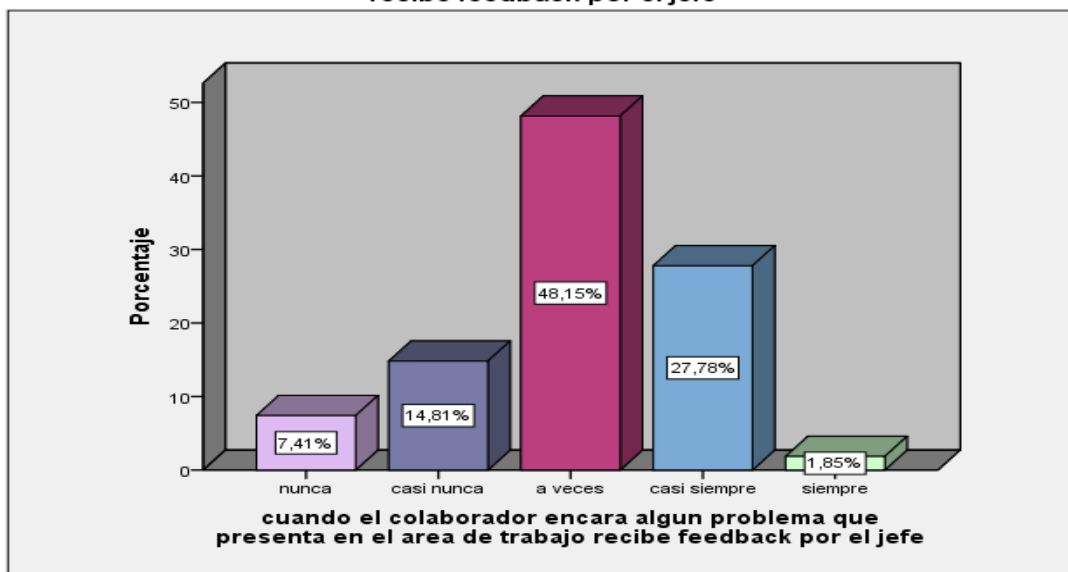


Figura 11: porcentaje del ítem 7

Interpretación:

El resultado de la tabla 16 y figura 11, se observa que se ubica el 7,41% nunca, el 14,81% Casi Nunca, el 48,15% A Veces, el 27,78% Casi Siempre y el 1,85% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces cuando el colaborador encara algún problema que presenta en el área de trabajo recibe feedback por el jefe.

Tabla 17: pregunta 8 del instrumento de comunicación organizacional

cuando el colaborador realiza mejoras en la línea para optimizar la productividad es incentivado por el jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	9	16,1	16,7	18,5
	a veces	25	44,6	46,3	64,8
	casi siempre	15	26,8	27,8	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

cuando el colaborador realiza mejoras en la línea para optimizar la productividad es incentivado por el jefe.

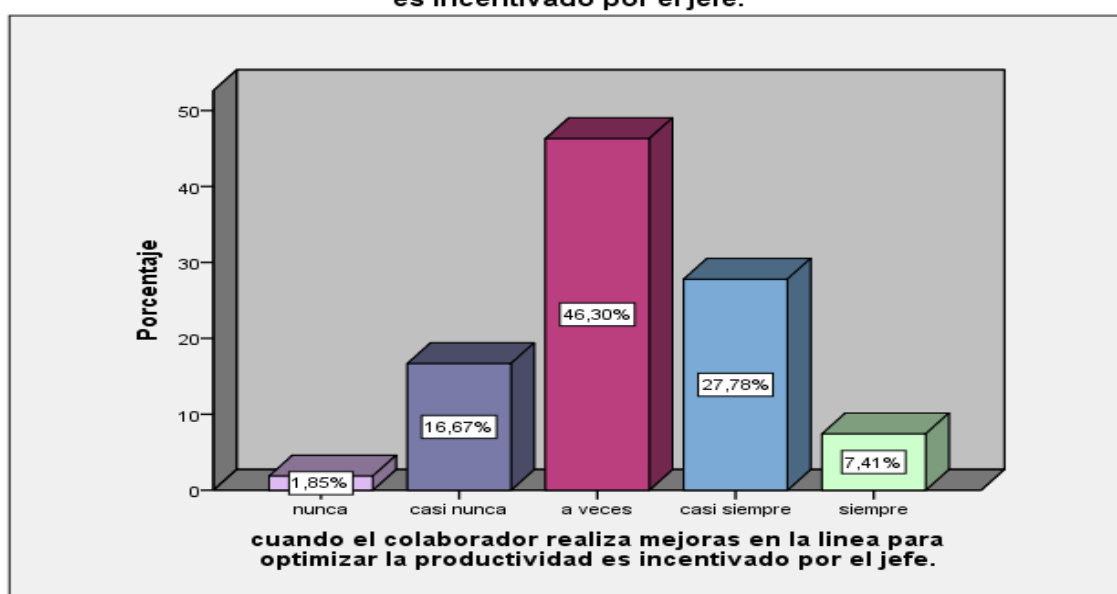


Figura 12: porcentaje del ítem 8

Interpretación:

El resultado de la tabla 17 y figura 12, se observa que se ubica el 1,85% nunca, el 16,67% Casi Nunca, el 46,30% A Veces, el 27,78% Casi Siempre y el 7,41% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces cuando el colaborador

realiza mejoras en la línea para optimizar la productividad es incentivado por el jefe.

Tabla 18: pregunta 9 del instrumento de comunicación organizacional

Los colaboradores motivados permanecen con el esfuerzo en sus actividades, lo suficiente para alcanzar los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	5,4	5,6	5,6
	a veces	15	26,8	27,8	33,3
	casi siempre	23	41,1	42,6	75,9
	siempre	13	23,2	24,1	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los colaboradores motivados permanecen con el esfuerzo en sus actividades, lo suficiente para alcanzar los objetivos.



Figura 13: porcentaje del ítem 9

Interpretación:

El resultado de la tabla 18 y figura 13, se observa que se ubica el 5,56% Casi Nunca, el 27,78% A Veces, el 42,59% Casi Siempre y el 24,07% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre los colaboradores motivados permanecen con el esfuerzo en sus actividades, lo suficiente para alcanzar los objetivos.

Tabla 19: pregunta 10 del instrumento de comunicación organizacional

si los procesos generados en el área se debilitan la motivación de las jefaturas se mantiene.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	5,4	5,6	5,6
	casi nunca	6	10,7	11,1	16,7
	a veces	20	35,7	37,0	53,7
	casi siempre	18	32,1	33,3	87,0
	siempre	7	12,5	13,0	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

si los procesos generados en el area se debilitan la motivacion de las jefaturas se mantiene.

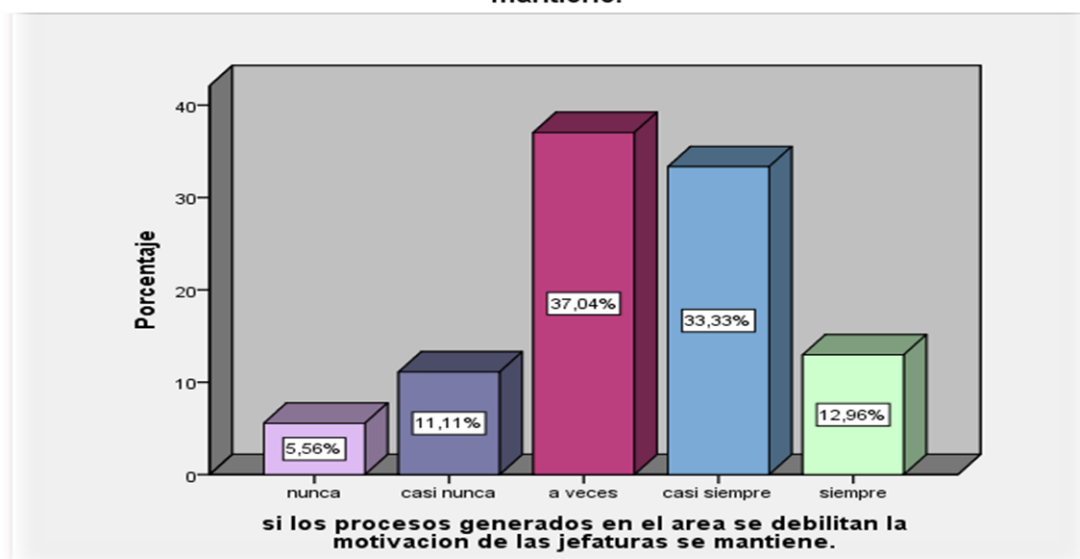


Figura 14: porcentaje del ítem 10

Interpretación:

El resultado de la tabla 19 y figura 14, se observa que se ubica el 5,56% nunca, 11,11% Casi Nunca, el 37,04% A Veces, el 33,33% Casi Siempre y el 12,96% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces si los procesos generados en el área se debilitan la motivación de las jefaturas se mantiene.

Tabla 20: pregunta 11 del instrumento de comunicación organizacional

los procesos son dirigidos por personal competente quienes comunican sin discriminación logros y limitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,6	3,7	3,7
	casi nunca	12	21,4	22,2	25,9
	a veces	15	26,8	27,8	53,7
	casi siempre	16	28,6	29,6	83,3
	siempre	9	16,1	16,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

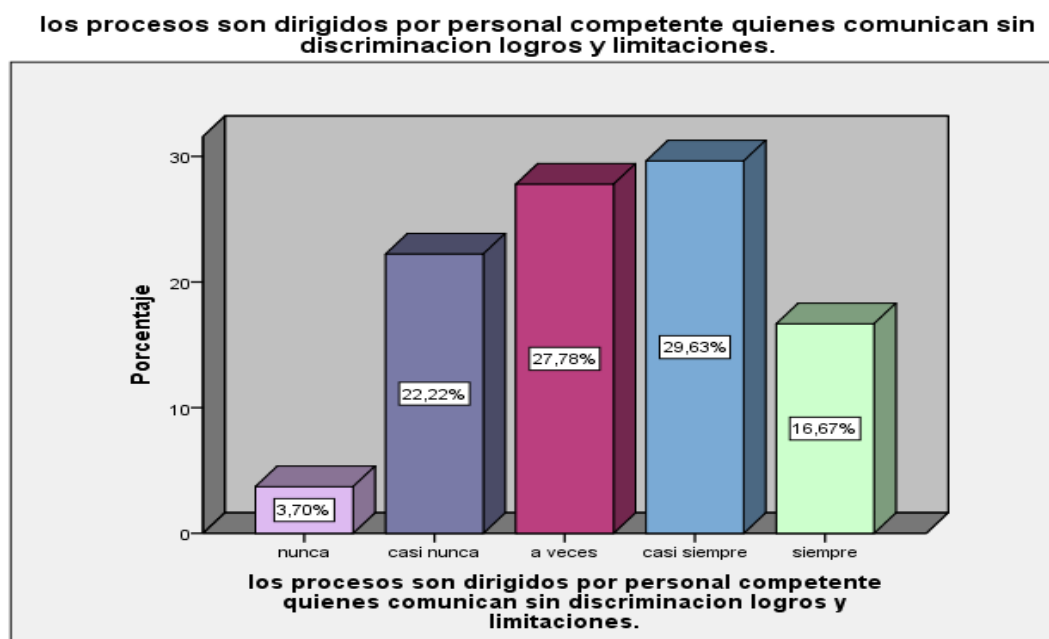


Figura 15: porcentaje del ítem 11

Interpretación:

El resultado de la tabla 20 y figura 15, se observa que se ubica el 3,70% nunca, 22,22% Casi Nunca, el 27,78% A Veces, el 29,63% Casi Siempre y el 16,67% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre los procesos son dirigidos por personal competente quienes comunican sin discriminación logros y limitaciones

Tabla 21: pregunta 12 del instrumento de comunicación organizacional

el jefe les brinda confianza y comunica a los colaboradores sobre los cambios que se realiza en planta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	8	14,3	14,8	16,7
	a veces	26	46,4	48,1	64,8
	casi siempre	18	32,1	33,3	98,1
	siempre	1	1,8	1,9	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

el jefe les brinda confianza y comunica a los colaboradores sobre los cambios que se realiza en planta

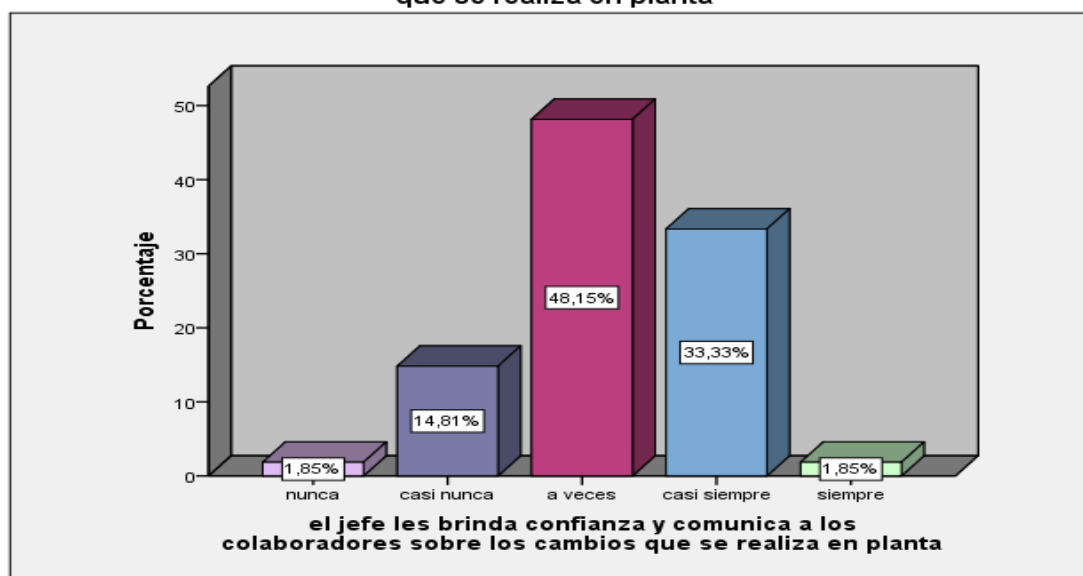


Figura 16: porcentaje del ítem 12

Interpretación:

El resultado de la tabla 21 y figura 16, se observa que se ubica el 1,85% nunca, 14,81% Casi Nunca, el 48,158% A Veces, el 33,33% Casi Siempre y el 1,85% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces el jefe les brinda confianza y comunica a los colaboradores sobre los cambios que se realiza en planta.

Tabla 22: pregunta 13 del instrumento de comunicación organizacional

la comunicación entre los colaboradores y el jefe es fluida y permanente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	14	25,0	25,9	25,9
	a veces	16	28,6	29,6	55,6
	casi siempre	21	37,5	38,9	94,4
	siempre	3	5,4	5,6	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

la comunicacion entre los colaboradores y el jefe es fluida y permanente.

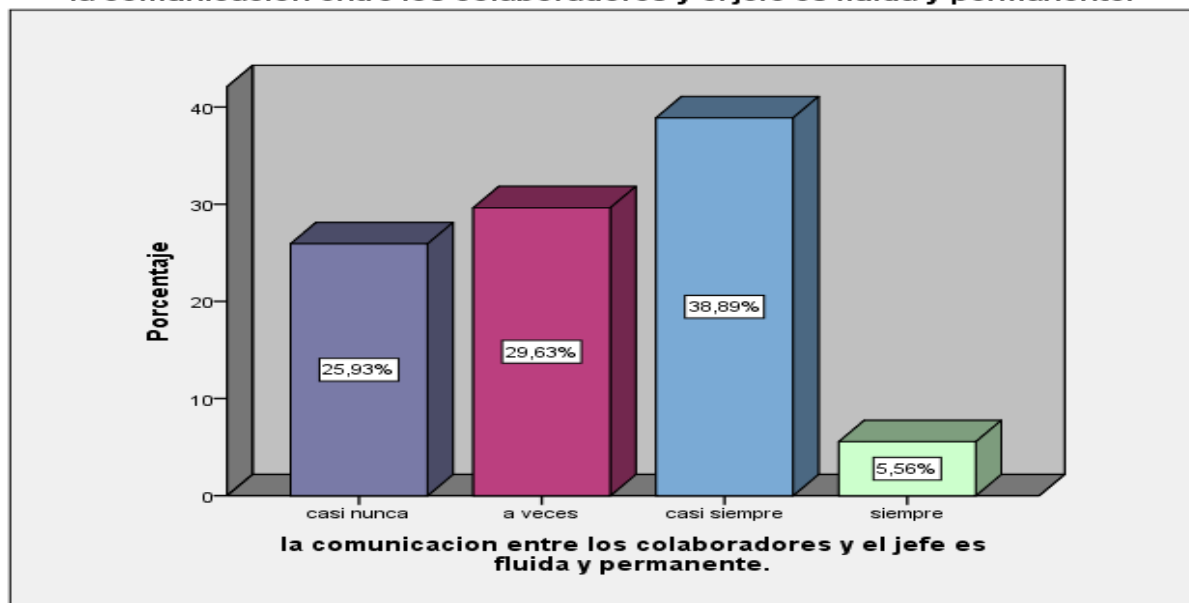


Figura 17: porcentaje del ítem 13

Interpretación:

El resultado de la tabla 22 y figura 17, se observa que se ubica el 25,93% Casi Nunca, el 29,63% A Veces, el 38,89% Casi Siempre y el 5,56% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre la comunicación entre los colaboradores y el jefe es fluida y permanente.

Tabla 23: pregunta 14 del instrumento de comunicación organizacional

Existe compatibilidad y empatía entre los colaboradores estables y colaboradores contratados en el puesto de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,6	3,7	3,7
	casi nunca	9	16,1	16,7	20,4
	a veces	21	37,5	38,9	59,3
	casi siempre	14	25,0	25,9	85,2
	siempre	8	14,3	14,8	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

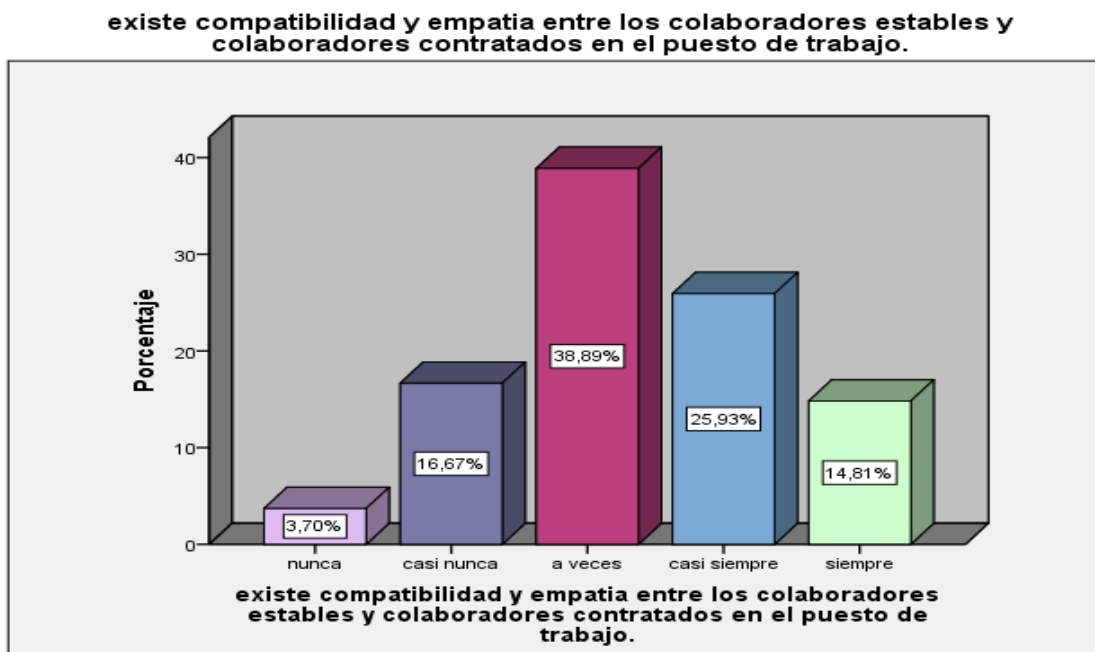


Figura 18: porcentaje del ítem 14

Interpretación:

El resultado de la tabla 23 y figura 18, se observa que se ubica el 3,70% nunca, el 16,67% Casi Nunca, el 38,89% A Veces, el 25,93% Casi Siempre y el 14,81% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces existe compatibilidad y empatía entre los colaboradores estables y colaboradores contratados en el puesto de trabajo

Tabla 24: pregunta 15 del instrumento de comunicación organizacional

las sugerencias y opiniones expresadas a su jefe de planta son escuchadas y tomadas en cuenta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	10	17,9	18,5	20,4
	a veces	18	32,1	33,3	53,7
	casi siempre	20	35,7	37,0	90,7
	siempre	5	8,9	9,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Total		56	100,0		

las sugerencias y opiniones expresadas a su jefe de planta son escuchadas y tomadas en cuenta.

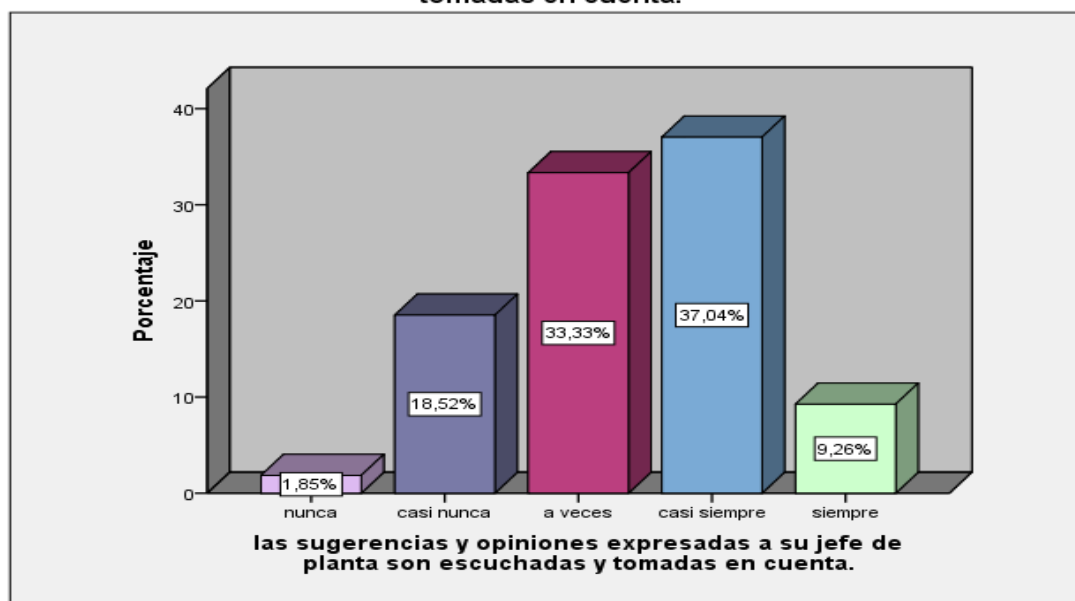


Figura 19: porcentaje del ítem 15

Interpretación:

El resultado de la tabla 24 y figura 19, se observa que se ubica el 1,85% nunca, el 18,52% Casi Nunca, el 33,33% A Veces, el 37,04% Casi Siempre y el 9,26% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre las sugerencias y opiniones expresadas a su jefe de planta son escuchadas y tomadas en cuenta.

Tabla 25: pregunta 16 del instrumento de comunicación organizacional

se oculta información entre compañeros del mismo nivel del área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	7,1	7,4	7,4
	casi nunca	12	21,4	22,2	29,6
	a veces	26	46,4	48,1	77,8
	casi siempre	10	17,9	18,5	96,3
	siempre	2	3,6	3,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

se oculta informacion entre compañeros del mismo nivel del area de trabajo.

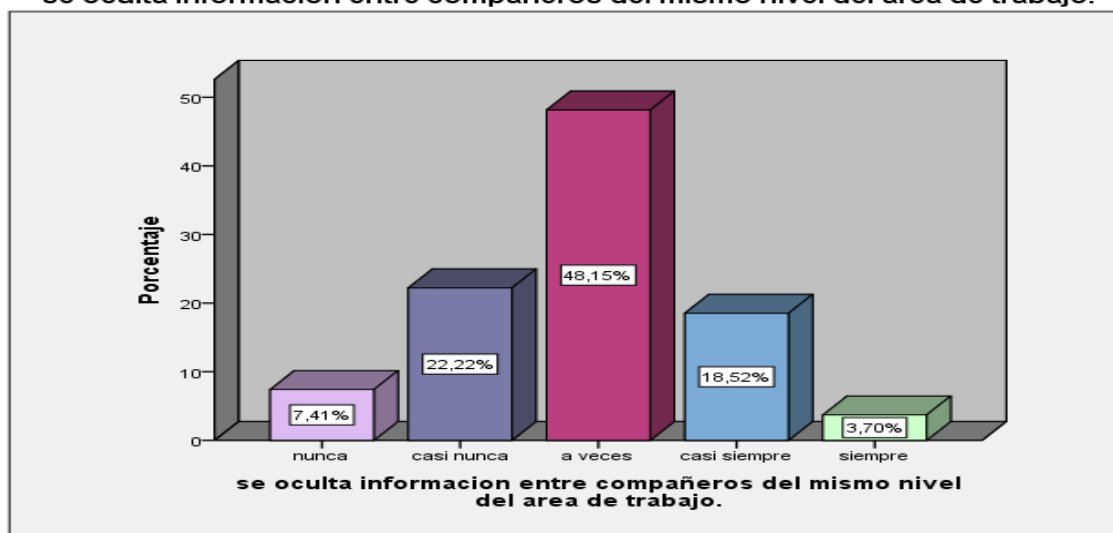


Figura 20: porcentaje del ítem 16

Interpretación:

El resultado de la tabla 25 y figura 20, se observa que se ubica el 7,41% nunca, el 22,22% Casi Nunca, el 48,15% A Veces, el 18,52% Casi Siempre y el 3,70% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces se oculta información entre compañeros del mismo nivel del área de trabajo.

Tabla 26: pregunta 17 del instrumento de comunicación organizacional

los colaboradores estables y contratados reciben capacitaciones constantes y se encuentran al nivel competitivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	14,3	14,8	14,8
	a veces	16	28,6	29,6	44,4
	casi siempre	23	41,1	42,6	87,0
	siempre	7	12,5	13,0	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los colaboradores estables y contratados reciben capacitaciones constantes y se encuentran al nivel competitivo

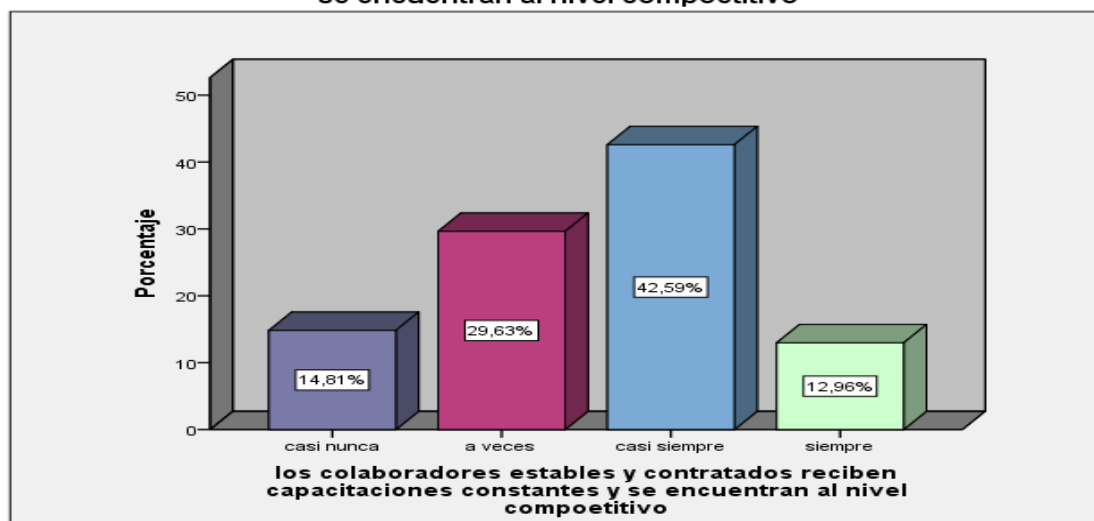


Figura 21: porcentaje del ítem 17

Interpretación:

El resultado de la tabla 26 y figura 21, se observa que se ubica el 14,81% Casi Nunca, el 29,63% A Veces, el 42,59% Casi Siempre y el 12,96% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre los colaboradores estables y contratados reciben capacitaciones constantes y se encuentran al nivel competitivo.

Tabla 27: pregunta 18 del instrumento de comunicación organizacional

la toma de decisiones es el resultado de la buena comunicación entre jefes y colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	7,1	7,4	7,4
	a veces	21	37,5	38,9	46,3
	casi siempre	21	37,5	38,9	85,2
	siempre	8	14,3	14,8	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

la toma de decisiones es el resultado de la buena comunicacion entre jefes y colaboradores.

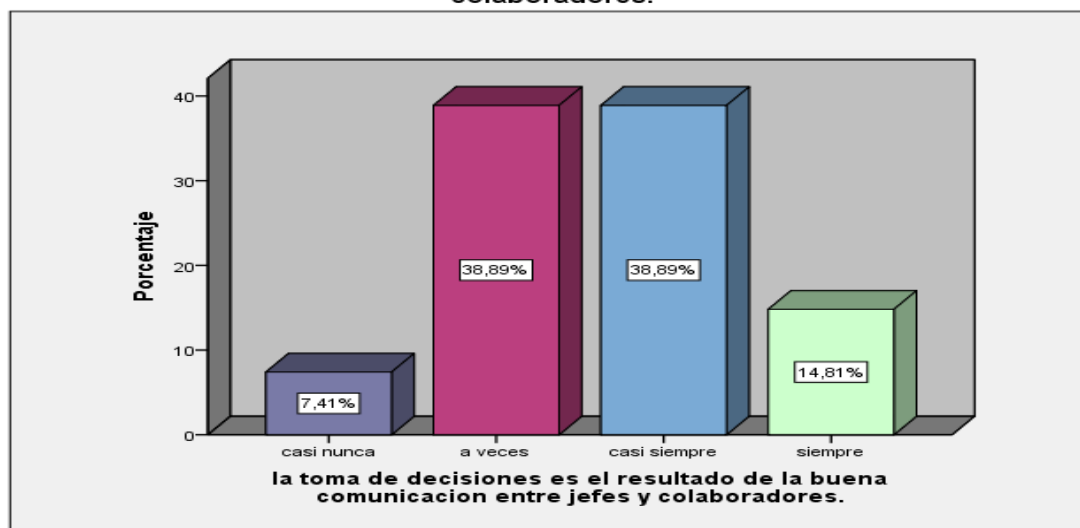


Figura 22: porcentaje del ítem 18

Interpretación:

El resultado de la tabla 27 y figura 22, se observa que se ubica el 7,41% Casi Nunca, el 38,89% A Veces, el 38,89% Casi Siempre y el 14,81% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces la toma de decisiones es el resultado de la buena comunicación entre jefes y colaboradores.

Tabla 28: pregunta 19 del instrumento de comunicación organizacional

La gestión por proceso genera resultados ideales pues la toma de decisiones consensuada entre colaboradores y jefes es operativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	8,9	9,3	9,3
	a veces	17	30,4	31,5	40,7
	casi siempre	21	37,5	38,9	79,6
	siempre	11	19,6	20,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

la gestion por proceso genera resultados ideales pues la toma de decisiones consensuada entre colaboradores y jefes es operativa.

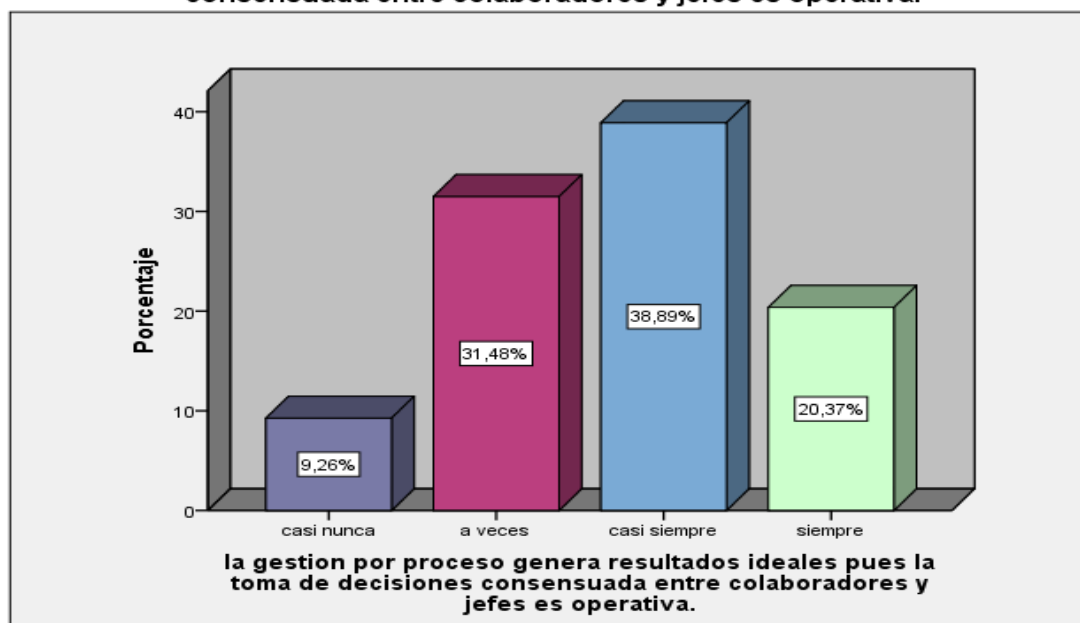


Figura 23: porcentaje del ítem 19

Interpretación:

El resultado de la tabla 28 y figura 23, se observa que se ubica el 9,26% Casi Nunca, el 31,48% A Veces, el 38,89% Casi Siempre y el 20,37% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre la gestión por proceso genera resultados ideales pues la toma de decisiones consensuada entre colaboradores y jefes es operativa.

Tabla 29: pregunta 1 del instrumento de gestion de proceso

los colaboradores conocen los flujos para los procesos administrativos de la producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,9	1,9
	Casi nunca	11	19,6	20,4	22,2
	A veces	25	44,6	46,3	68,5
	Casi siempre	14	25,0	25,9	94,4
	Siempre	3	5,4	5,6	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

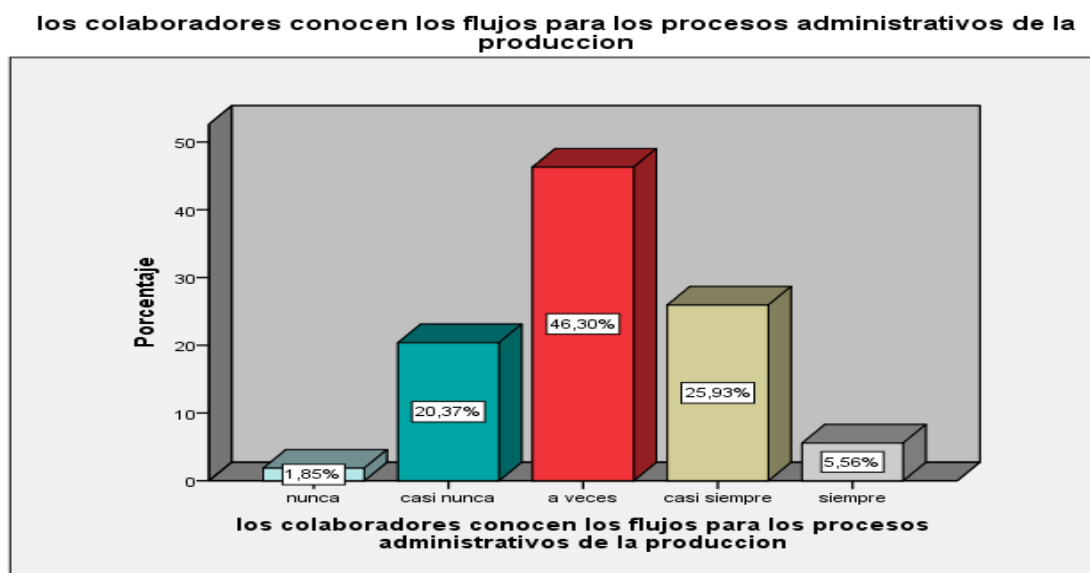


Figura 24: porcentaje del ítem 1

Interpretación:

El resultado de la tabla 29 y figura 24, se observa que se ubica el 1,85% nunca, el 20,37% Casi Nunca, el 46,30% A Veces, el 25,93% Casi Siempre y el 5,56% Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces los colaboradores conocen los flujos para los procesos administrativos de la producción.

Tabla 30: pregunta 2 del instrumento de gestion de proceso

la comunicación es eficiente, por ello los procesos se ejecutan en los tiempos que estima el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,6	3,7	3,7
	casi nunca	11	19,6	20,4	24,1
	a veces	23	41,1	42,6	66,7
	casi siempre	18	32,1	33,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

la comunicacion es eficiente, por ello los procesos se ejecutan en los tiempos que estima el area

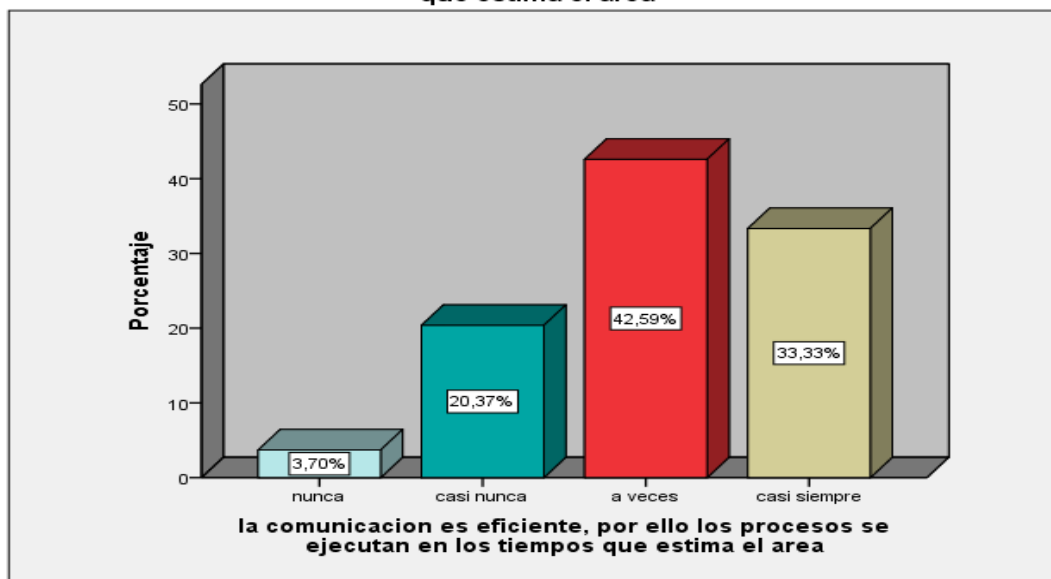


Figura 25: porcentaje del ítem 2

Interpretación:

El resultado de la tabla 30 y figura 25, se observa que se ubica el 3,70% nunca, el 20,37% Casi Nunca, el 42,59% A Veces, el 33,33% Casi Siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera A veces la comunicación es eficiente por ello los procesos se ejecutan en los tiempos que estima el área.

Tabla 31: pregunta 3 del instrumento de gestion de proceso

se comunica oportunamente los requerimientos a usar en el area para la celeridad de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	11	19,6	20,4	20,4
	a veces	18	32,1	33,3	53,7
	casi siempre	22	39,3	40,7	94,4
	siempre	3	5,4	5,6	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

se comunica portunamente los requerimientos a usar en el area para la celeridad de los procesos

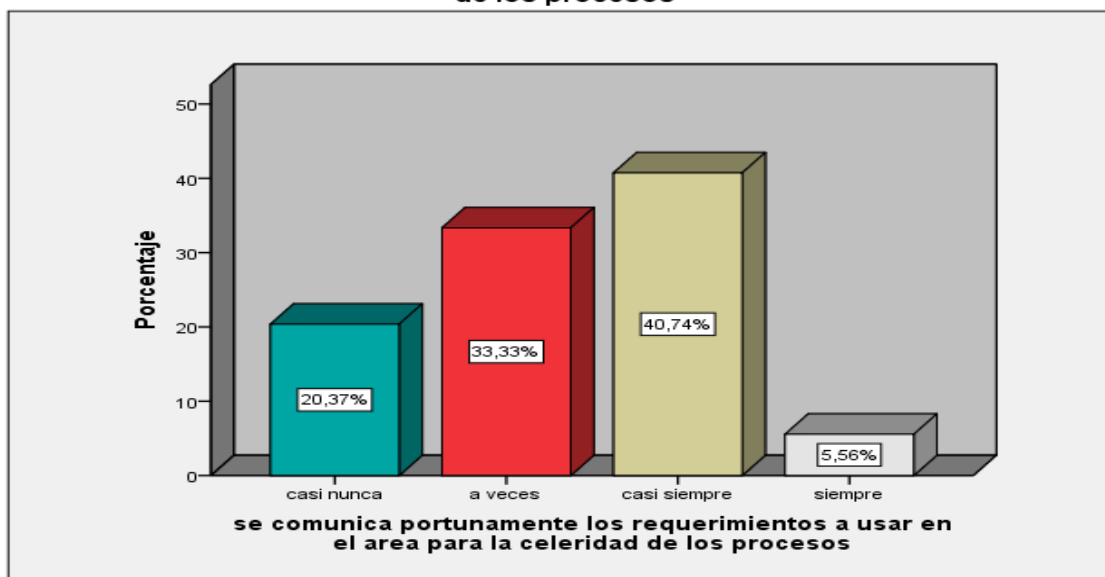


Figura 26: porcentaje del item 3

Interpretación:

El resultado de la tabla 31 y figura 26, se observa que se ubica el 20,37% Casi Nunca, el 33,33% A Veces, el 40,74% Casi Siempre, el 5,56%. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre se comunica oportunamente los requerimientos a usar en el área para la celeridad de los procesos.

Tabla 32: pregunta 4 del instrumento de gestion de proceso

los procesos se realizan en los tiempos pertinentes, pues la gerencia gestiona capacitaciones en función a la demanda del área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	11	19,6	20,4	22,2
	a veces	15	26,8	27,8	50,0
	casi siempre	22	39,3	40,7	90,7
	siempre	5	8,9	9,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los procesos se realizan en los tiempos pertinentes,pues la gerencia gestiona capacitaciones en funcion a la demanda del area

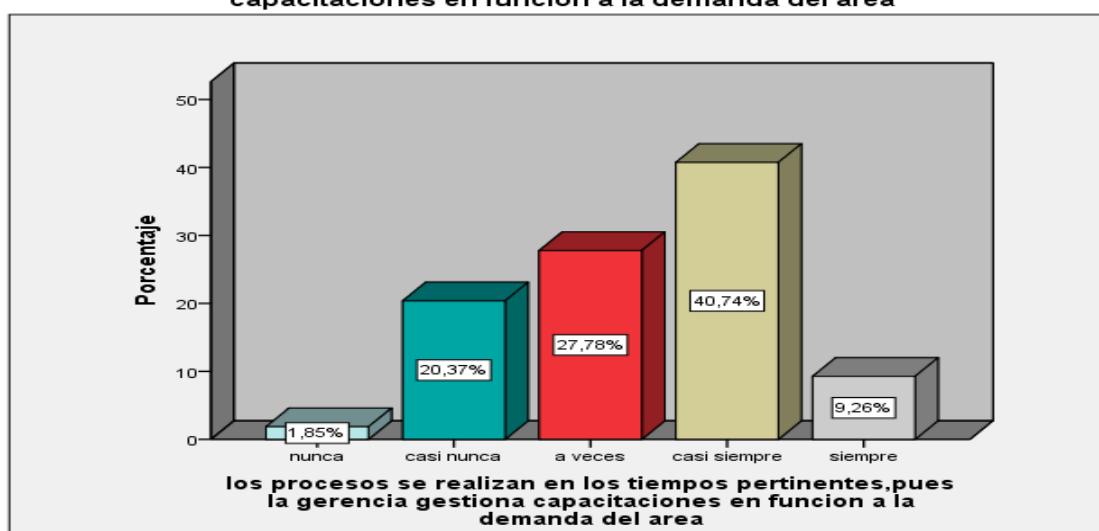


Figura 27: porcentaje del ítem 4

Interpretación:

El resultado de la tabla 32 y figura 27, se observa que se ubica el 1,85% nunca, el 20,37% Casi Nunca, el 27,76% A Veces, el 40,74% Casi Siempre, el 9,26% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre los procesos se realizan en los tiempos pertinentes pues la gerencia gestiona capacitaciones en función a la demanda del area.

Tabla 33: pregunta 5 del instrumento de gestion de proceso

durante las capacitaciones se provee a los colaboradores de planes de mejora continua para la efectividad de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	12	21,4	22,2	24,1
	a veces	22	39,3	40,7	64,8
	casi siempre	14	25,0	25,9	90,7
	siempre	5	8,9	9,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		



Figura 28: porcentaje del ítem 5

Interpretación:

El resultado de la tabla 33 y figura 28, se observa que se ubica el 1,85% nunca, el 22,22% Casi Nunca, el 40,74% A Veces, el 25,93% Casi Siempre, el 9,26% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces durante las capacitaciones se provee a los colaboradores de planes de mejora continua para la efectividad de los procesos.

Tabla 34: pregunta 6 del instrumento de gestion de proceso

la inducción al personal se ejecuta en el campo de acción para garantizar familiaridad y conocimiento del proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	16	28,6	29,6	29,6
	a veces	22	39,3	40,7	70,4
	casi siempre	11	19,6	20,4	90,7
	siempre	5	8,9	9,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

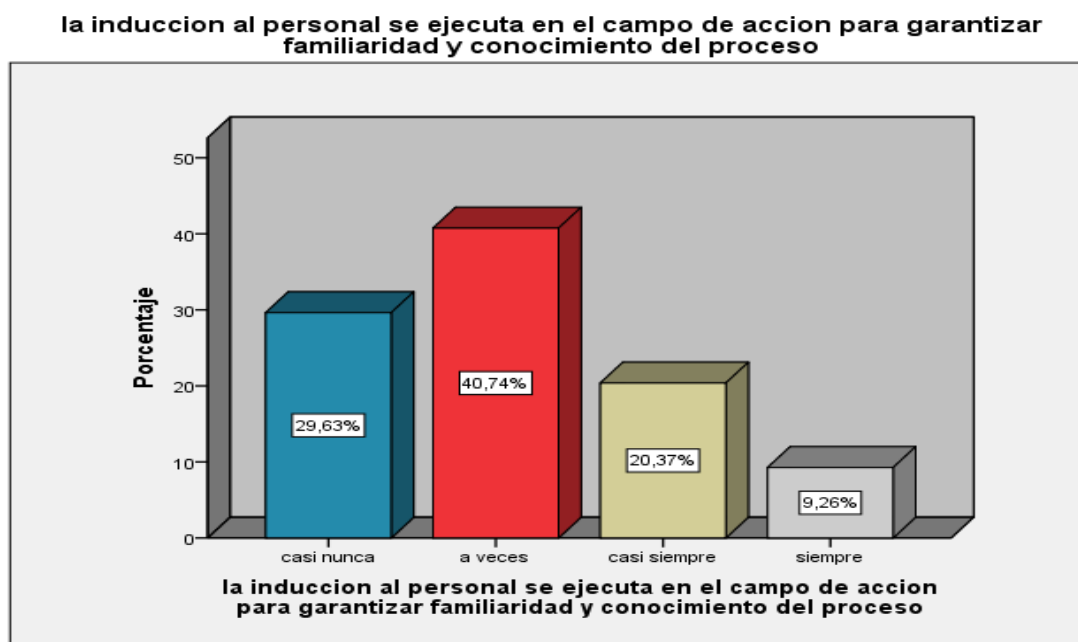


Figura 29: porcentaje del ítem 6

Interpretación:

El resultado de la tabla 34 y figura 29, se observa que se ubica, el 29,63% Casi Nunca, el 40,74% A Veces, el 20,37% Casi Siempre, el 9,26% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces la inducción al personal se ejecuta en el campo de acción para garantizar familiaridad y conocimiento del proceso.

Tabla 35: pregunta 7 del instrumento de gestion de proceso

la gerencia audita los procedimientos oportunamente para la fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	10	17,9	18,5	18,5
	a veces	19	33,9	35,2	53,7
	casi siempre	21	37,5	38,9	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

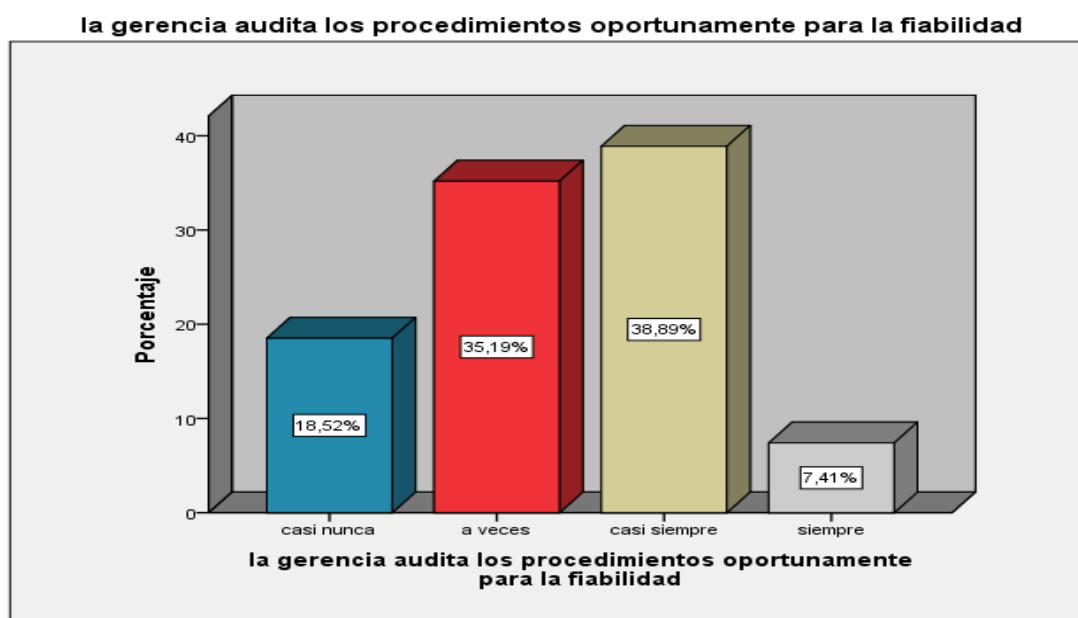


figura 30: porcentaje del ítem 7

Interpretación:

El resultado de la tabla 35 y figura 30, se observa que se ubica, el 18,52% Casi Nunca, el 35,19% A Veces, el 38,89% Casi Siempre, el 7,41% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre la gerencia audita los procedimientos oportunamente para la fiabilidad.

Tabla 36: pregunta 8 del instrumento de gestion de proceso

los procedimientos que se generan por necesidad del área están inscritos en el manual o protocolo que la gerencia emite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	5	8,9	9,3	9,3
	a veces	17	30,4	31,5	40,7
	casi siempre	21	37,5	38,9	79,6
	siempre	11	19,6	20,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los procedimientos que se generan por necesidad del area estan inscritos en el manual o protocolo que la gerencia emite

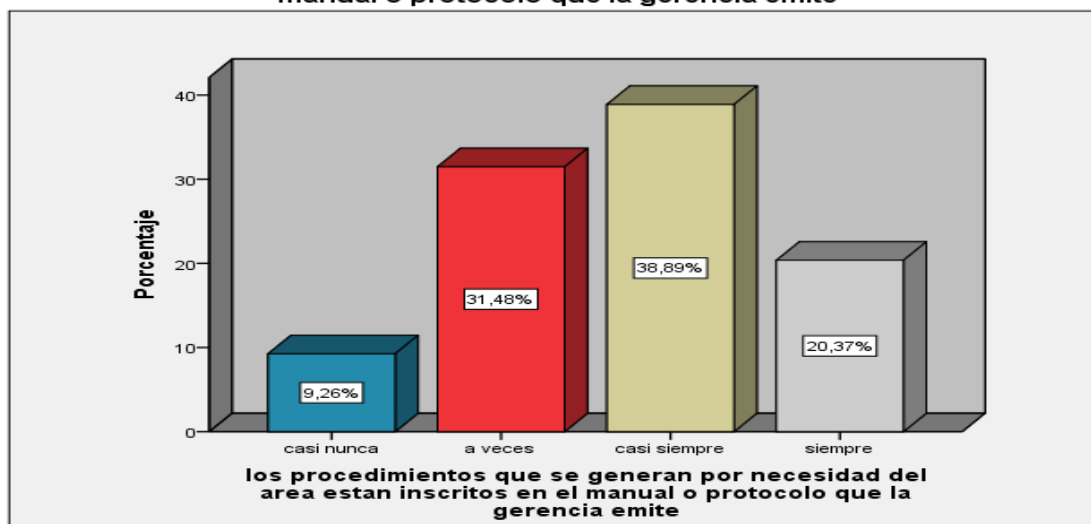


Figura 31: porcentaje del ítem 8

Interpretación:

El resultado de la tabla 36 y figura 31, se observa que se ubica, el 9,26% Casi Nunca, el 31,48% A Veces, el 38,89% Casi Siempre, el 20,37% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre los procedimientos que se generan por necesidad del área están inscritos en el manual o protocolo que la gerencia emite.

Tabla 37: pregunta 9 del instrumento de gestion de proceso

los colaboradores estables y contratados se les toman en cuenta en las mejoras de proceso de la planta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	9	16,1	16,7	18,5
	a veces	28	50,0	51,9	70,4
	casi siempre	14	25,0	25,9	96,3
	siempre	2	3,6	3,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los colaboradores estables y contratados se les toman en cuenta en las mejoras de proceso de la planta

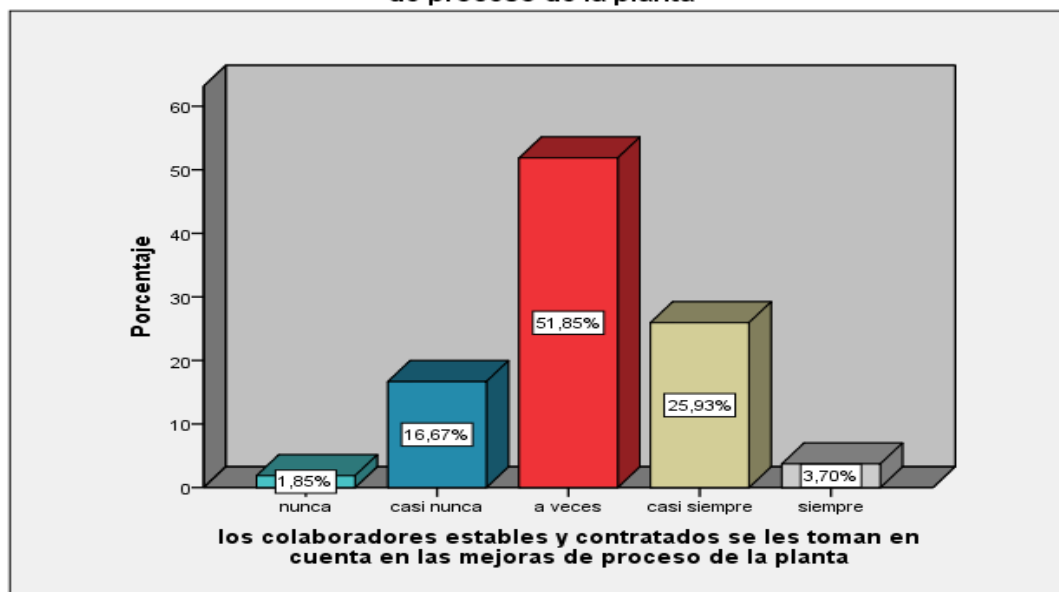


Figura 32: porcentaje del ítem 9

Interpretación:

El resultado de la tabla 37 y figura 32, se observa que se ubica, el 1,85% nunca, el 16,67% Casi Nunca, el 51,85% A Veces, el 25,93% Casi Siempre, el 3,70% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces los colaboradores estables y contratados se les toman en cuenta en las mejoras de proceso del área.

Tabla 38: pregunta10 del instrumento de gestion de proceso

los procesos contratados externamente son controlados, a fin de asegurar su eficiencia y eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	6	10,7	11,1	11,1
	a veces	23	41,1	42,6	53,7
	casi siempre	21	37,5	38,9	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los procesos contratados externamente son controlados,a fin de asegurar su eficiencia y eficacia

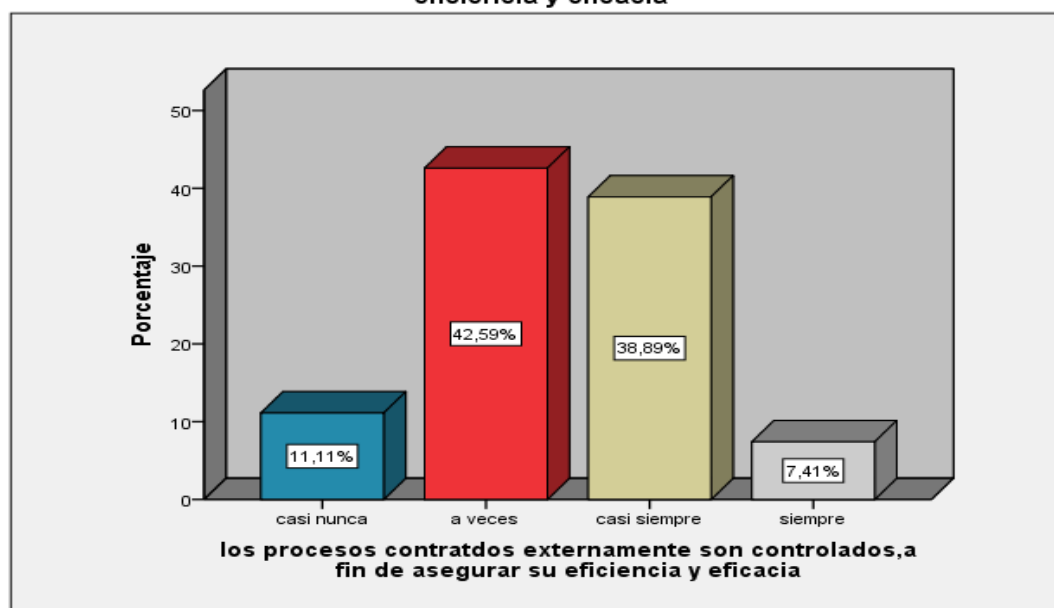


Figura 33: porcentaje del ítem 10

Interpretación:

El resultado de la tabla 38 y figura 33, se observa que se ubica, el 11,11% Casi Nunca, el 42,59% A Veces, el 38,89% Casi Siempre, el 7,41% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces los procesos contratados externamente son controlados, a fin de asegurar su eficiencia y eficacia.

Tabla 39: pregunta11 del instrumento de gestion de proceso

el jefe, asesores y supervisores ante la debilidad de los procesos participan activamente en su mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	12	21,4	22,2	22,2
	a veces	24	42,9	44,4	66,7
	casi siempre	14	25,0	25,9	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

el jefe, asesores, supervisores. ante la debilidad de los procesos participan activamente en su mejora

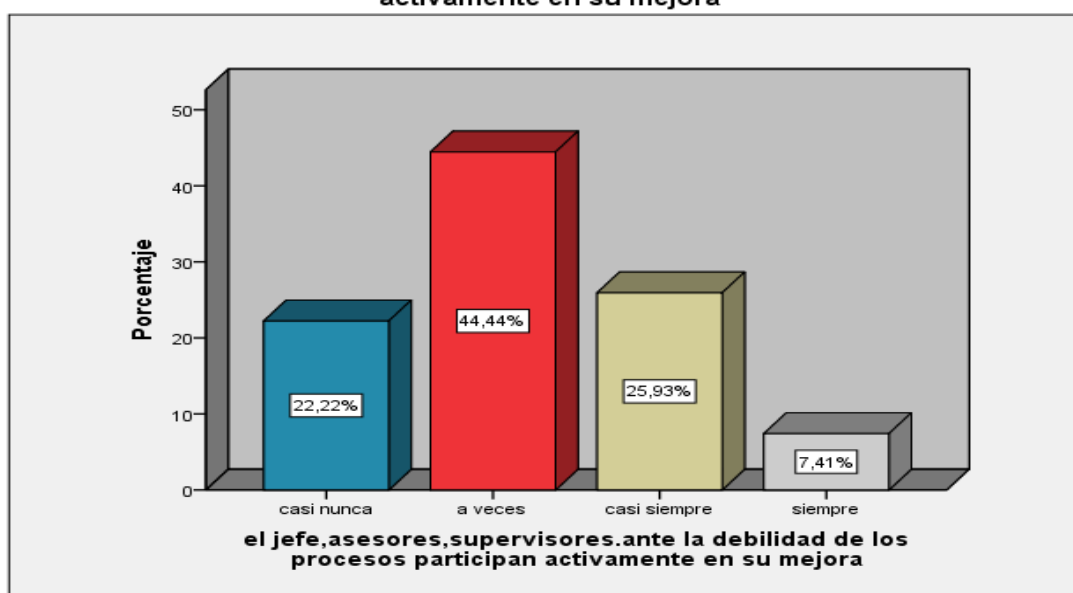


Figura 34: porcentaje del ítem 11

Interpretación:

El resultado de la tabla 39 y figura 34, se observa que se ubica, el 22,22% Casi Nunca, el 44,44% A Veces, el 25,93% Casi Siempre, el 7,41% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces el jefe, asesores y supervisores ante la debilidad de los procesos participan activamente en su mejora.

Tabla 40: pregunta12 del instrumento de gestion de proceso

el Benchmarking es una fortaleza en el área, el cual permite mejorar los procesos en el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	5,4	5,6	5,6
	casi nunca	5	8,9	9,3	14,8
	a veces	20	35,7	37,0	51,9
	casi siempre	20	35,7	37,0	88,9
	siempre	6	10,7	11,1	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

el Benchmarking es una fortaleza en el area, el cual permite mejorar los procesos en el area

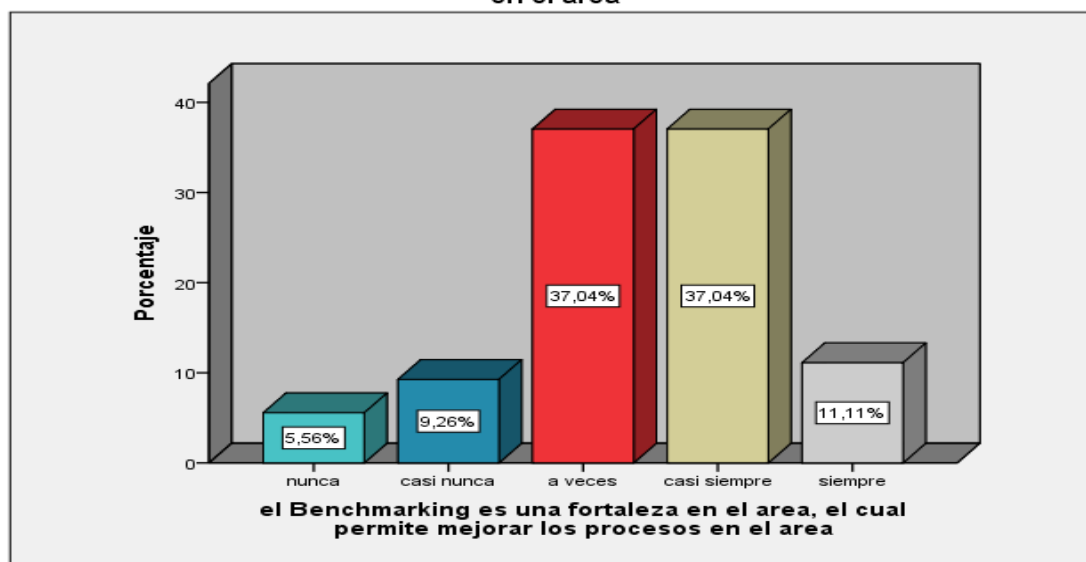


Figura 35: porcentaje del ítem 12

Interpretación:

El resultado de la tabla 40 y figura 35, se observa que se ubica, el 5,56% nunca, el 9,26% Casi Nunca, el 37,04% A Veces, el 37,04% Casi Siempre, el 11,11% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces el benchmarking es una fortaleza en el área, el cual permite mejorar los procesos en el área.

Tabla 41: pregunta13 del instrumento de gestion de proceso

los equipos de trabajo son una fortaleza en el área por ello los procesos se mejoran sin postergación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,6	3,7	3,7
	casi nunca	10	17,9	18,5	22,2
	a veces	20	35,7	37,0	59,3
	casi siempre	18	32,1	33,3	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

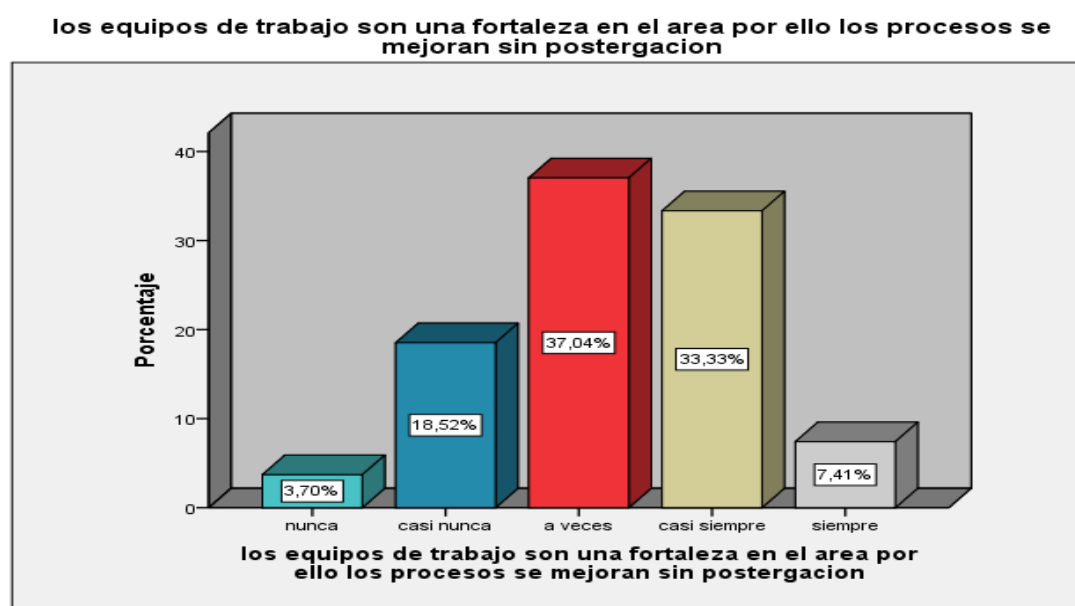


Figura 36: porcentaje del ítem 13

Interpretación:

El resultado de la tabla 41 y figura 36, se observa que se ubica, el 3,70% nunca, el 18,52% Casi Nunca, el 37,04% A Veces, el 33,33% Casi Siempre, el 7,41% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces los equipos de trabajo son una fortaleza en el área por ello los procesos se mejoran sin postergación.

Tabla 42: pregunta 14 del instrumento de gestion de proceso

se toma en cuenta a los trabajadores contratados a los equipos de trabajo para mejorar los procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	7	12,5	13,0	13,0
	casi nunca	12	21,4	22,2	35,2
	a veces	22	39,3	40,7	75,9
	casi siempre	10	17,9	18,5	94,4
	siempre	3	5,4	5,6	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

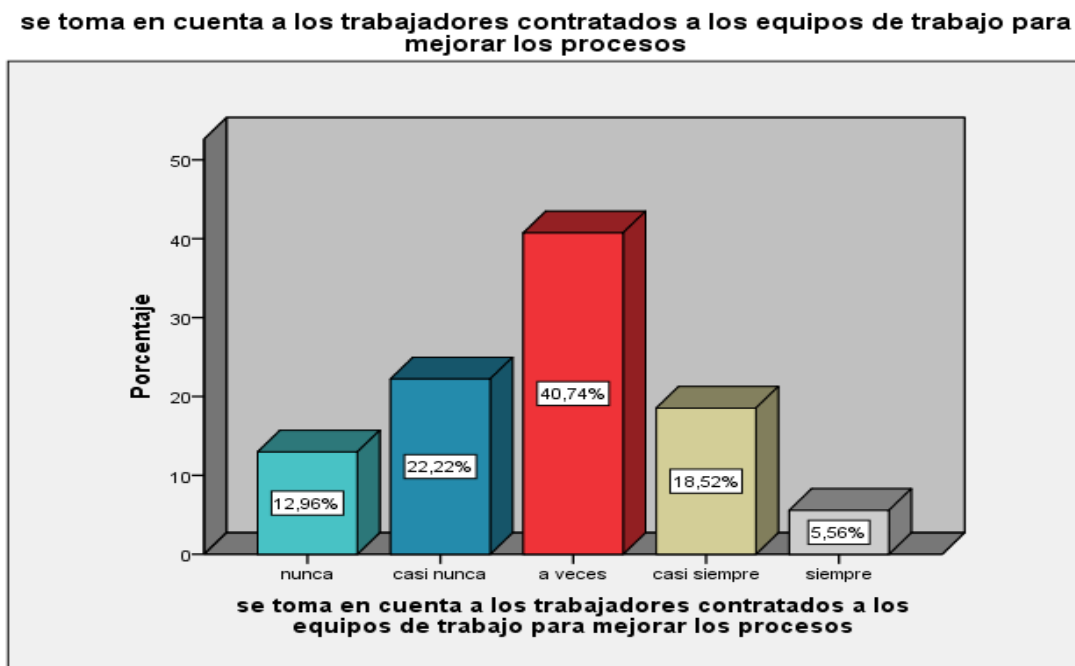


Figura 37: porcentaje del ítem 14
Interpretación:

El resultado de la tabla 42 y figura 37, se observa que se ubica, el 12,96% nunca, el 22,22% Casi Nunca, el 40,74% A Veces, el 18,52% Casi Siempre, el 5,56% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces se toma en cuenta a los trabajadores contratados a los equipos de trabajo para mejorar los procesos.

Tabla 43: pregunta 15 del instrumento de gestion de proceso

se propone acciones por parte de los colaboradores para mejorar los procesos las que se ejercitan sin postergación de tiempos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	10	17,9	18,5	20,4
	a veces	26	46,4	48,1	68,5
	casi siempre	15	26,8	27,8	96,3
	siempre	2	3,6	3,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

se propone acciones por parte ded los colaboradores para mejorar los procesos las que se ejercitan sin postergacion de tiempos

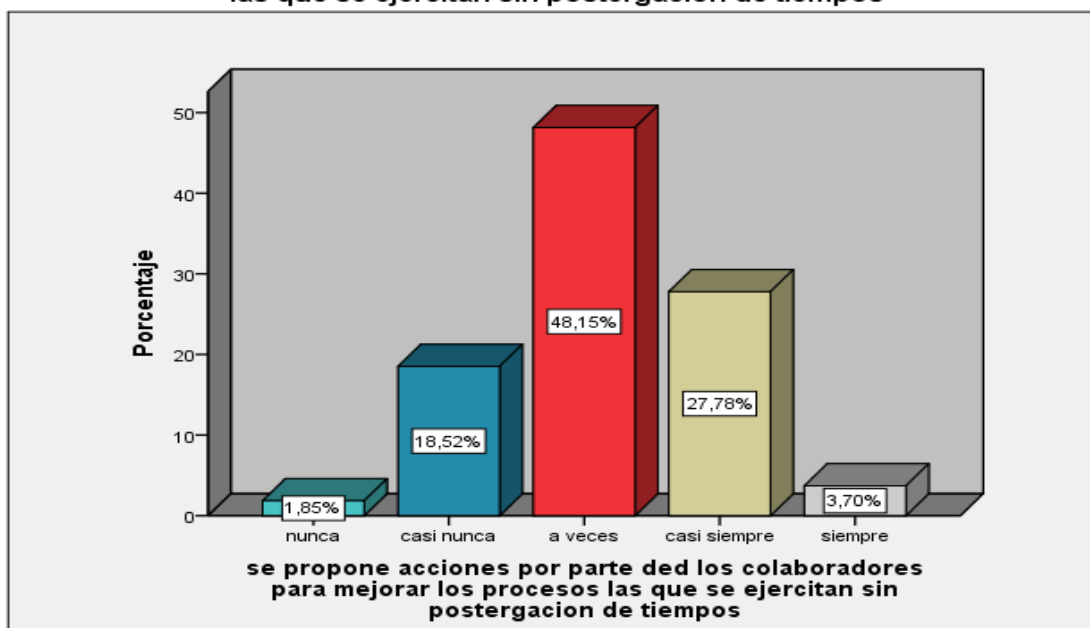


Figura 38: porcentaje del ítem 15

Interpretación:

El resultado de la tabla 43 y figura 38, se observa que se ubica, el 1,85% nunca, el 18,52% Casi Nunca, el 48,15% A Veces, el 27,78% Casi Siempre, el 3,70% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces se propone acciones por parte de los colaboradores para mejorar los procesos las que se ejercitan sin postergación de tiempos.

Tabla 44: pregunta 16 del instrumento de gestion de proceso

se realiza seguimiento al mantenimiento preventivo de las máquinas y equipos para mejorar resultados de reducir paradas en el proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	13	23,2	24,1	25,9
	a veces	13	23,2	24,1	50,0
	casi siempre	18	32,1	33,3	83,3
	siempre	9	16,1	16,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

se realiza seguimiento al mantenimiento preventivo de las maquinas y equipos para mejorar resultados de reducir paradas en el proceso

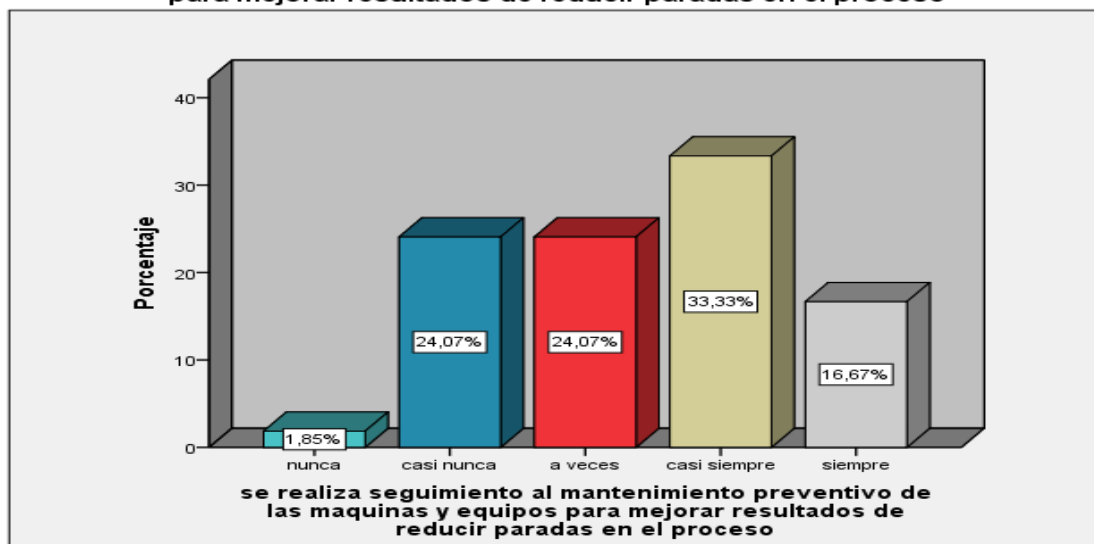


Figura 39: porcentaje del ítem 16

Interpretación:

El resultado de la tabla 44 y figura 39, se observa que se ubica, el 1,85% nunca, el 24,07% Casi Nunca, el 24,07% A Veces, el 33,33% Casi Siempre, el 16,67% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre se realiza seguimiento al mantenimiento preventivo de las máquinas y equipos para mejorar resultados de reducir paradas en el proceso.

Tabla 45: pregunta 17 del instrumento de gestion de proceso

se obtiene mejoras de resultados en los cambios realizados por proyectos que se presentan en el rediseño del proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,8	1,9	1,9
	casi nunca	4	7,1	7,4	9,3
	a veces	17	30,4	31,5	40,7
	casi siempre	27	48,2	50,0	90,7
	siempre	5	8,9	9,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

se obtiene mejoras de resultados en los cambios realizados por proyectos que se presentan en el rediseño del proceso

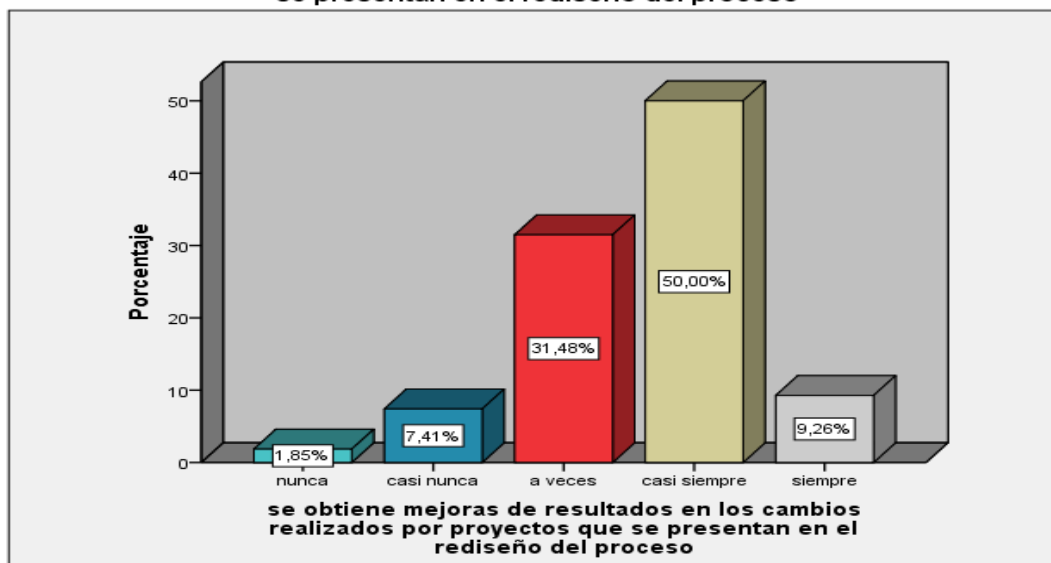


Figura 40: porcentaje del ítem 17

Interpretación:

El resultado de la tabla 45 y figura 40, se observa que se ubica, el 1,85% nunca, el 7,41% Casi Nunca, el 31,48% A Veces, el 50,00% Casi Siempre, el 9,26% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre se obtiene mejoras de resultados en los cambios realizados por proyectos que se presentan en el rediseño del proceso.

Tabla 46: pregunta 18 del instrumento de gestion de proceso

el cumplimiento de metas obedece a una programación y cuando los tiempos establecidos se reducen, el área es reconocida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	3,6	3,7	3,7
	casi nunca	6	10,7	11,1	14,8
	a veces	22	39,3	40,7	55,6
	casi siempre	20	35,7	37,0	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

el cumplimiento de metas obedece a una programacion y cuando los tiempos establecidos se reducen, el area es reconocida

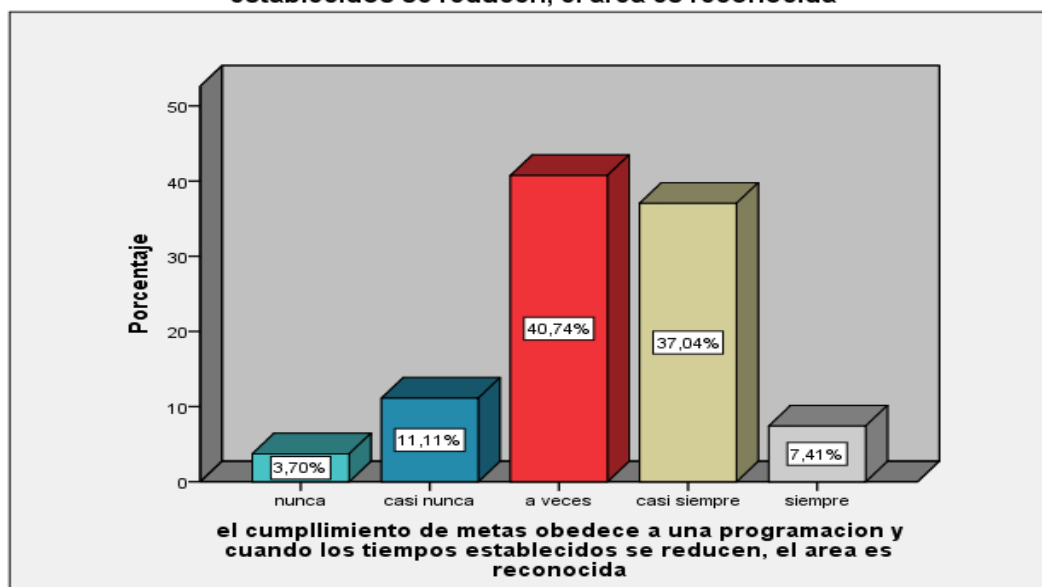


Figura 41: porcentaje del ítem 18

Interpretación:

El resultado de la tabla 46 y figura 41, se observa que se ubica, el 3,70% nunca, el 11,11% Casi Nunca, el 40,74% A Veces, el 37,04% Casi Siempre, el 7,41% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces el cumplimiento de metas obedece a una programación y cuando los tiempos establecidos se reducen ,el área es reconocida.

Tabla 47: pregunta 19 del instrumento de gestion de proceso

el jefe y el staff de la planta realiza capacitaciones para que los colaboradores se encuentren competentes en el rediseño de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	5,4	5,6	5,6
	casi nunca	15	26,8	27,8	33,3
	a veces	21	37,5	38,9	72,2
	casi siempre	14	25,0	25,9	98,1
	siempre	1	1,8	1,9	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

el jefe y el staf de la planta realiza capacitaciones para que los colaboradores se encuentren competentes en el rediseño de procesos

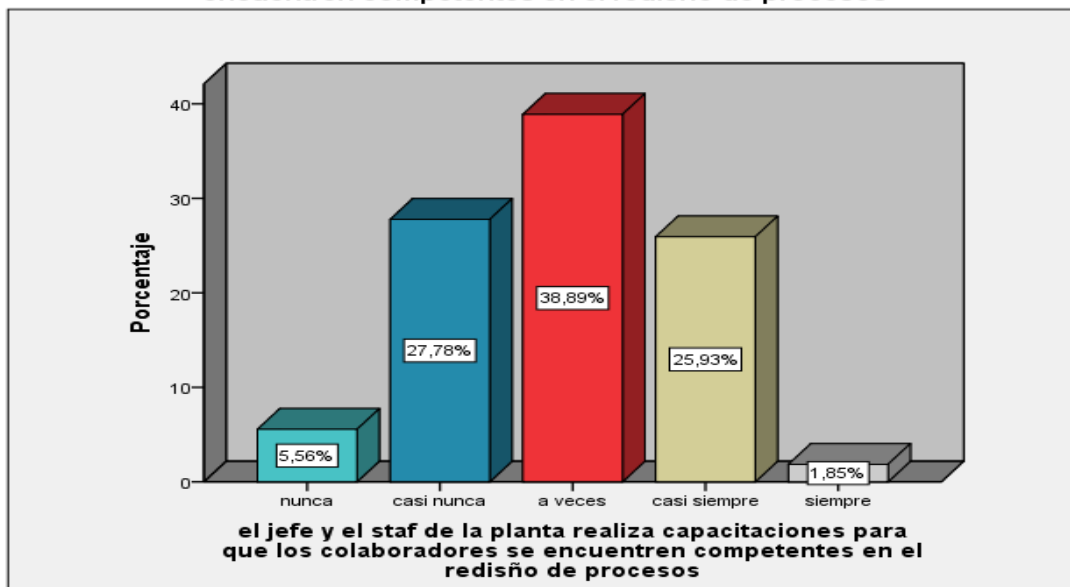


Figura 42: porcentaje del ítem 19
Interpretación:

El resultado de la tabla 47 y figura 42, se observa que se ubica, el 5,56% nunca, el 27,76% Casi Nunca, el 38,89% A Veces, el 25,93% Casi Siempre, el 1,85% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces el jefe y el staff de la planta realiza capacitaciones para que los colaboradores se encuentren competentes en el rediseño de procesos.

Tabla 48: pregunta 20 del instrumento de gestion de proceso

cuando se evalúan el rediseño de procesos propuestos se selecciona con eficiencia y objetividad al de mayor operatividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	7,1	7,4	7,4
	casi nunca	16	28,6	29,6	37,0
	a veces	17	30,4	31,5	68,5
	casi siempre	15	26,8	27,8	96,3
	siempre	2	3,6	3,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

cuando se evaluan el rediseño de procesos propuestos se selecciona con eficiencia y objetividad al de mayor operatividad

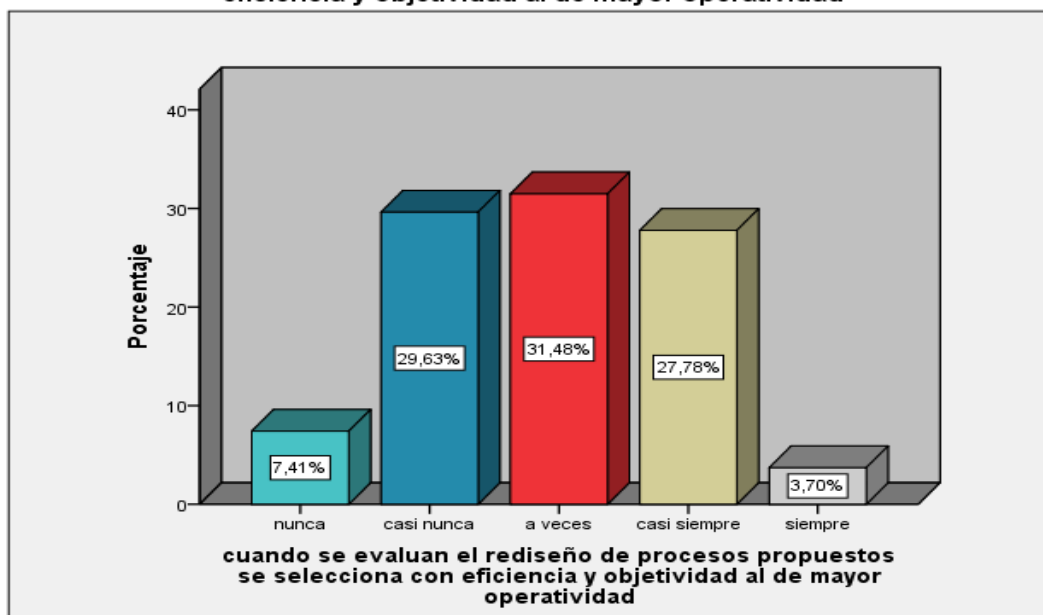


Figura 43: porcentaje del ítem 20

Interpretación:

El resultado de la tabla 48 y figura 43, se observa que se ubica, el 7,41% nunca, el 29,63% Casi Nunca, el 31,48% A Veces, el 27,78% Casi Siempre, el 3,70% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces cuando se evalúan el rediseño de procesos propuestos se selecciona con eficiencia y objetividad al de mayor operatividad.

Tabla 49: pregunta 21 del instrumento de gestion de proceso

rediseñar procesos de mejora es competencia de la jefatura, por ella la idoneidad de sus procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	14,3	14,8	14,8
	a veces	28	50,0	51,9	66,7
	casi siempre	15	26,8	27,8	94,4
	siempre	3	5,4	5,6	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

rediseñar procesos de mejora es competencia de la jefatura,por ella la idoneidad de sus procesos

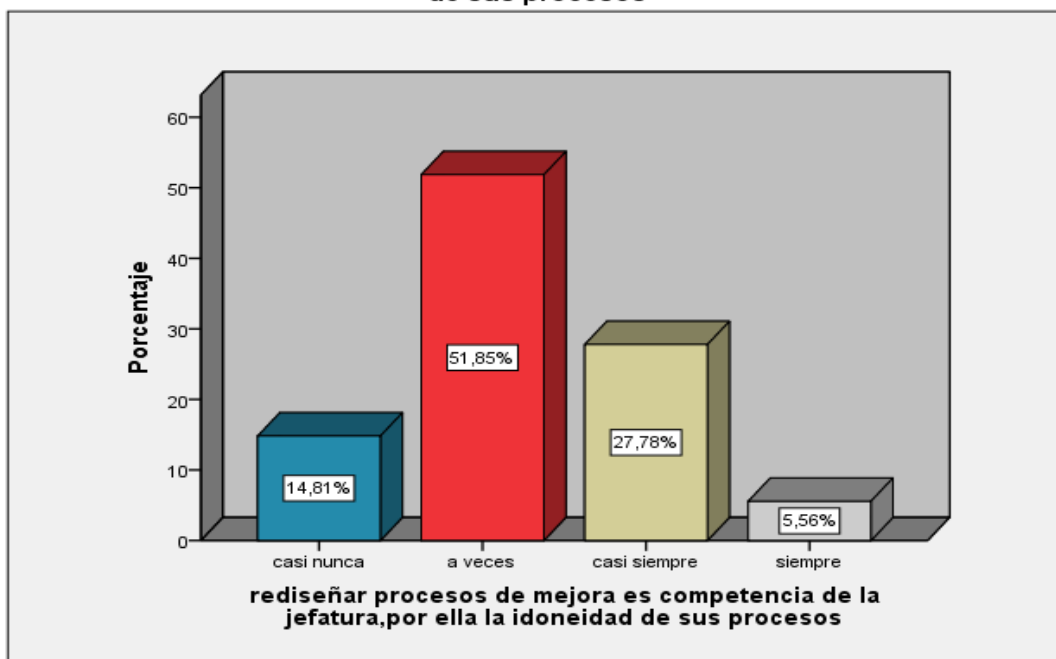


Figura 44: porcentaje del ítem 21

Interpretación:

El resultado de la tabla 49 y figura 44, se observa que se ubica, el 14,81% Casi Nunca, el 51,85% A Veces, el 27,78% Casi Siempre, el 5,56% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces rediseñar procesos de mejora es competencia de la jefatura por ella la idoneidad de sus procesos.

Tabla 50: pregunta 22 del instrumento de gestion de proceso

se recogen los aportes de los clientes internos y externos para la mejora de los diseños de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	10	17,9	18,5	18,5
	a veces	16	28,6	29,6	48,1
	casi siempre	19	33,9	35,2	83,3
	siempre	9	16,1	16,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

se recogen los aportes de los clientes internos y externos para la mejora de los diseños de los procesos

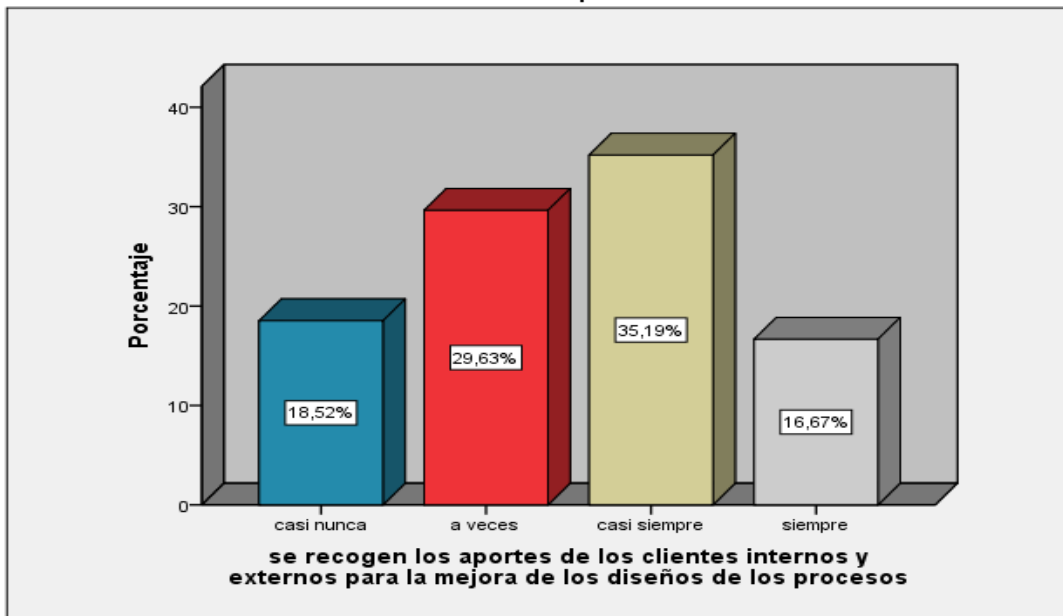


Figura 45: porcentaje del ítem 22

Interpretación:

El resultado de la tabla 50 y figura 45, se observa que se ubica, el 18,52% Casi Nunca, el 29,63% A Veces, el 35,19% Casi Siempre, el 16,67% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera casi siempre se recogen los aportes de los clientes internos y externos para la mejora de los diseños de los procesos.

Tabla 51: pregunta 23 del instrumento de gestion de proceso

los requerimientos más demandados en el área se sistematizan por prioridad para su atención oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	14,3	14,8	14,8
	a veces	23	41,1	42,6	57,4
	casi siempre	19	33,9	35,2	92,6
	siempre	4	7,1	7,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

los requerimientos mas demandados en el area se sistematizan por pioridad para su atencion oportuna

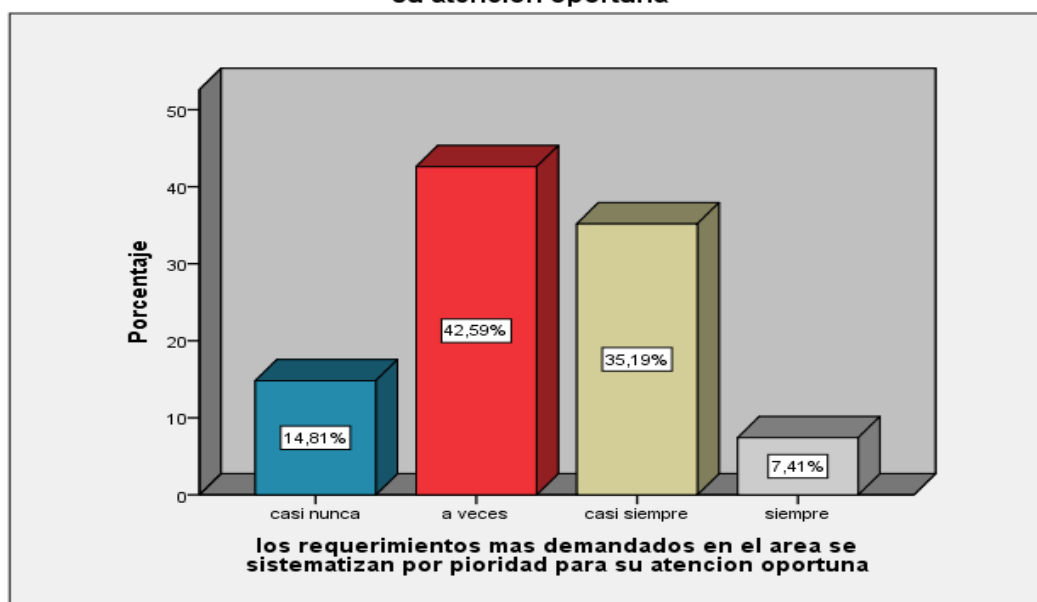


Figura 46: porcentaje del ítem 23

Interpretación:

El resultado de la tabla 51 y figura 45, se observa que se ubica, el 18,52% Casi Nunca, el 42,59% A Veces, el 35,19% Casi Siempre, el 7,41% siempre. Por lo tanto, de los resultados obtenidos el mayor porcentaje considera a veces los requerimientos más demandados en el área se sistematizan por prioridad para su atención oportuna.

Anexo 7: Prueba de Normalidad

Tabla 52: Normalidad de hipótesis específica 1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMUNICACION ORGANIZACIONAL	DESCRIPCION DE LOS PROCESOS
N		54	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,63	1,70
	Desviación estándar	,875	,630
Máximas diferencias	Absoluta	,394	,292
extremas	Positivo	,394	,258
	Negativo	-,236	-,292
Estadístico de prueba		,394	,292
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 53: Normalidad de hipótesis específica 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMUNICACION ORGANIZACIONAL	MEJORAR LOS PROCESOS
N		54	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,63	1,79
	Desviación estándar	,875	,563
Máximas diferencias	Absoluta	,394	,363
extremas	Positivo	,394	,280
	Negativo	-,236	-,363
Estadístico de prueba		,394	,363
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 54. normalidad de hipótesis específica 3

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		COMUNICACION ORGANIZACIONAL	REDISEÑO DE LOS PROCESOS
N		54	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,63	2,02
	Desviación estándar	,875	,674
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,394	,278
	Positivo	,394	,278
	Negativo	-,236	-,275
Estadístico de prueba		,394	,278
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

ANEXO 8: ORGANIGRAMA FUNCIONAL:

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



ORGANIGRAMA DE PLANTA LACTEOS

